



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGARUH TINGKAT PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH DI BMT AL-ITTIHAD
CABANG PANAM PEKANBARU DITINJAU
MENURUT EKONOMI SYARIAH**

SKRIPSI



Oleh:

**LETNA SARI HASIBUAN
11625204122**

**PRODI STUDI EKONOMI SYARI'AH
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU-PEKANBARU**

1441 H/2020 M



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGARUH TINGKAT PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH DI BMT AL-ITTIHAD
CABANG PANAM PEKANBARU DITINJAU
MENURUT EKONOMI SYARIAH**

SKRIPSI

*Skripsi Diajukan untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi
(SE)*



UIN SUSKA RIAU

Oleh:

**LETNA SARI HASIBUAN
11625204122**

**PRODI STUDI EKONOMI SYARI'AH
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU-PEKANBARU**

1441 H/2020 M



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING
SKRIPSI**

SKRIPSI DENGAN JUDUL “PENGARUH TINGKAT PELAYANAN KOPERASI SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BMT AL-ITTIHAD CABANG PANAM PEKANBARU DITINJAU MENURUT EKONOMI SYARIAH”, YANG DITULIS OLEH:

Nama : Letna Sari Hasibuan
NIM : 11625204122
Program Studi : Ekonomi Syari’ah

Dengan diterima dan disetujui untuk diajukan dalam sidang munaqasah Fakultas Syari’ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Pekanbaru, 14, Juli 2020

Pembimbing Skripsi

MADONA KHAIRUNISA, ME.Sy
NIK. 130217028

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“PENGARUH TINGKAT PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BMT AL-ITTIHAD CABANG PANAM PEKANBARU DITINJAU MENURUT EKONOMI SYARIAH”**, yang ditulis oleh:

Nama : **LETNA SARI HASIBUAN**
 NIM : 11625204122
 Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari / Tanggal : Kamis, 06, Agustus, 2020
 Waktu : 13.30 WIB
 Tempat : Ruang Sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 10 Agustus 2020

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag

Sekretaris
Madona Khairunisa SE.I, ME, Sy

Penguji I
Muhammad Nurwahid, MA

Penguji II
Dr. Arisman, M.Sy



Mengetahui :
 Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

Dr. H. Hajar, M.Ag
 19580712 1986031 005



ABSTRAK

Letna Sari Hasibuan, (2020) : Pengaruh Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bmt Al-Ittihad Cabang Panam Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah

Penelitian ini di latarbelakangi oleh perkembangan zaman yang semakin berkembang sehingga lembaga keuangan dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik guna menarik dan mendapatkan hati para nasabahnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Tingkat Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di BMT Al Ittihad Cabang Panam Pekanbaru.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan. Teknik-teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, mengamati langsung di lapangan wawancara dengan pimpinan, karyawan, dan nasabah, dan menyebarkan angket kepada nasabah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, serta alat analisis yang digunakan adalah regresi linier sederhana dengan tingkat signifikansi 10%.

Populasi dalam penelitian ini, berjumlah 188 orang dengan sampel 65 orang nasabah di BMT Al-Ittihad. Dalam menentukan sampel, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data *Accidental Sampling* dan menggunakan rumus *Slovin*.

Berdasarkan hasil penelitian ini Terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien korelasi sebesar 14,597. oleh karena itu, H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya adalah bahwa korelasi antara variabel independen (pelayanan) dengan variabel dependen (kepuasan nasabah) memiliki hubungan yang cukup kuat. Dalam uji (t) didapatkan hasil T hitung sebesar 3,755 > t tabel sebesar 1,669 dan signifikansi yang diperoleh sebesar $0,00 < 0,05$ maka disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya variabel independen (pelayanan) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah). Variabel independen (pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah) adalah sebesar 18,3%, sedangkan sisanya sebesar 81,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini.

Kesimpulan bahwa tingkat pelayanan terhadap kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Tinjauan ekonomi syariah mengenai pengaruh tingkat pelayanan terhadap kepuasan nasabah telah sesuai dengan prinsip ekonomi syariah.

Kata Kunci: Tingkat Pelayanan dan Kepuasan Nasabah



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, penulis panjatkan atas segala rahmat, kanruniandan hidayah-Nya yang telah limpahkan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas menyusun skripsi yang berjudul “Pengaruh Tingkat Pelayanan Koperasi Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bmt Al-Ittihad Cabang Panam Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah” untuk mendapatkan gelar strata satu (S1) Jurusan Ekonomi Syari’ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Shalaawat beserta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, sahabat dan ummatnya, semoga dan syafaatnya dan pertolongannya, kita dapatkan di Yaumul Masyar, aamiin. Terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang mendorong dan membimbing penulis, baik tenaga maupun pemikiran.

Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ayahanda tercinta Alm. Johor Hasibuan dan Ibunda tercinta Hj. Sitiria Tanjung beserta seluruh keluarga tercinta yang senantiasa mendo’akan, memotivasi dan mengharapkan keberhasilan serta kebahagiaan saya.
2. Bapak Prof. Dr. KH. Akhmad Mujahidin, S.Ag, M.Ag., sebagai Rektor Uin Suska Riau, serta bapak Dr. Drs. H. Suryana A. Jamrah, M.A., sebagai



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

wakil rektor I, bapak Dr. H. Kusnadi, M.Pd sebagai wakil rektor II, dan bapak Drs. H. Promadi, M.A., Ph.D. sebagai wakil rektor III.

3. Bapak Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag, sebagai Dekan Fakultas Syariah dan Hukum serta bapak Dr. Drs. Heri Sunandar, MCL, sebagai wakil dekan I, bapak Dr. Wahidin, S.Ag, M.Ag sebagai sebagai wakil dekan II, dan bapak Dr. H. Magfirah, MA sebagai wakil dekan III yang bersedia mempermudah penulis dalam penulisan Skripsi.
4. Bapak Dr. Syahfawi, S.Ag, M.Sy, dan Bapak Syamsurizal, S.E, M.Sc. Ak, sebagai Ketua Jurusan dan sekretaris Jurusan Ekonomi Syariah, seta Ibu dosen dan karyawan Fakultas Syariah dan Hukum yang telah memberikan nasehat-nasehat yang terbaik serta membantu penulis selama perkuliahan.
5. Bapak Dr. H. Helmi Basri, Lc, MA, selaku pempimbing akademik yang memberikan nasehat selama perkuliahan.
6. Ibu Madona Khairunnisa, ME.Sy, sebagai pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, memperbaiki dan menyempurnakan materi dan sistematika penulisan dan telah mengorbankan waktunya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada Bapak/Ibu penegelola perpustakaan Fakultas Syariah dan Hukum serta pengelola Perpustakaan Uin Suska Riau, Terimakasih atas pinjaman buku sebagai referensi bagi penulis.
8. Bapak Agung Subarkat sebagai ketua Koperasi Syariah BMT Al-Ittihad, Bapak Dedi Wahyudi sebagai Kepala cabang Panam, dan Bapak Ahmad Yani sebagai CS, yang telah banyak membantu dan sekaligus pengelola



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Koperasi SyariahBMT Al-Ittihad yang telah membantu penulis dalam hal penyelesaian Skripsi ini.

9. Terimakasih kepada Kakak saya Santi Prasiska Hasibuan yang selalu mendukung dan memberi semangat kepada penulis.

10. Terimakasih kepada teman-teman Ekonomi Syariah B, sahabat-sahabat saya Nora Santi, Lili Anggraini, Fitriana, Nila Fitri, dan Rosmeri Elina, yang sudah banyak membantu dan memberikan motivasi,keceriaan, berbagai sarana dan solusi sehingga terselesainya Skripsi ini.

11. Tidak kecuali kepada seluruh pihak yang telah memberi bantuan dan motivasi, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya.

Semoga segala kebaikan dan kerja sama bapak/ibu, saudara/I, dan rekan-rekan sekalian dibalas oleh Allah SWT, dan senantiasa mendapat ramat dan hidayaT-Nya.

Demikianlah skripsi ini diselesaikan dengan semampu penulis, harapan penulis semoga penulis skripsi ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan, kepada Allah SWT penulis menyerahkan diri dan memohon pertolongan.

Pekanbaru,14, Juli, 2020
Penulis

UIN SUSKA RIAU

LETNA SARI HASIBUAN
NIM. 11625204122



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	11
C. Rumusan Masalah.....	11
D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	12
E. Metode Penelitian.....	12
F. Variabel	23
G. Kerangka Berfikir.....	23
H. Penelitian Terdahulu	24
I. Sistematika Penelitian	25
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	27
A. Pengertian <i>Baitul Maal wa Tamwil</i>	27
B. Sejarah Baitul Maal Wattamwil (BMT) Al-Ittihad Cabang Panam Kota Pekanbaru	28
C. Visi, Misi dan Fungsi Baitul Maal Wattamwil (BMT) Al-Ittihad CabangPanam Kota Pekanbaru.....	29
D. Struktur Organisasi BMT Al-Ittihad Cabang Panam Kota Pekanbaru	32
E. Sumber Dana dan Cara Mendistribusikan Dana Baitul Maal Wattamwil (BMT) Al-Ittihad Cabang Panam Kota Pekanbaru	38
BAB III TINJAUAN TIORITIS	44
A. Definisi Pelayanan	44
B. Kepuasan Nasabah	53



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	60
A. Hasil Penelitian	60
1. Karakteristik responden.....	60
2. Uji Validitas dan Realibilitas	61
3. Uji Asumsi Klasik	64
4. Uji Hipotesis.....	66
5. Implikasi Hasil Penelitian	68
B. Tinjauan Ekonomi SyariahTingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	73
A. Kesimpulan	73
B. Saran.....	74

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Definisi Operasi Variabel	23
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	60
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Tingkat Pelayanan	61
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah	62
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	63
Tabel 4.5	Uji Reliabilitas Semua Variabel	63
Tabel 4.6	Hasil Uji Normalitas	64
Tabel 4.7	Hasil Regresi Sederhana	65
Tabel 4.8	Hasil Uji T (Parsial)	66
Tabel 4.9	Hasil Uji Determinasi R ²	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Struktur Organisasi BMT Al-Ittihad Tahun 2018	33
---	----



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan lembaga keuangan jasa syariah di Indonesia mengalami banyak peningkatan baik dari segi kualitas maupun jenisnya. Tetapi dengan meningkatnya perkembangan lembaga keuangan syariah, dibagi pula dengan persaingan bisnis yang menjadi semakin ketat. Salah satunya adalah Baitul mal wat tamwil (BMT). Banyak analisis menyebutkan bahwa BMT merupakan perusahaan jasa yang tumbuh dan juga berkembang dengan cepat.

BMT juga merupakan ide dan gagasan konsep lembaga keuangan syariah yang pertama muncul di Indonesia pada tahun 1980. Perkembangan keuangan syariah juga sedang marak didunia, khususnya dinegara-negara yang mayoritas berpenduduk muslim. Hal ini ditandai dengan berdirinya lembaga-lembaga keuangan islam. Kemajuan perkembangan keuangan syariah di indonesia, terutama dalam bidang perbankan maupun asuransi syariah cukup signifikan diikuti pasar modal dan pegadaian syariah.¹

Lembaga keuangan syariah bagian dari sistem ekonomi syariah maka dalam menjalankan bisnis dan usahanya juga tidak terlepas dari ajaran-ajaran dalam Al-Quran dan Hadist. Lembaga keuangan syariah merupakan transformasi dari teori-teori Al-Quran yang didalamnya

¹ Andri, Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta : Kencana, 2009), h,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terdapat instruksi mengenai aktivitas-aktivitas dalam menjalankan praktik-praktik ekonomi yang sangat penting dalam kehidupan sosial masyarakat.

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau tujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan terpenuhi.² Adapun teori tentang pelayanan yaitu:

- a. Layanan adalah suatu perbuatan
- b. Layanan adalah sebuah produk yang memberikan solusi kepada pelanggan
- c. Layanan adalah suatu sikap yang dapat mengakibatkan rasa puas atau tidak puas yang dialami pelanggan
- d. Layanan adalah kunci sukses suatu bisnis³

Konsumen sangat menginginkan pelayanan yang bermutu. Beberapa hal yang diinginkan konsumen pada karyawan dalam memberikan pelayanan diantaranya:

Reliability (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan/kepastian), *Empaty* (kepedulian), *Tangible* (terwujud). Terlebih pada bank yang berbasis syariah. Sebagai salah satu lembaga keuangan jasa syariah yang memberikan pelayanan dalam bentuk jasa kepada nasabah. Pelayanan yang baik dapat menciptakan kepuasan nasabah, apabila karyawan memusatkan perhatian pada upaya pemuasan keinginan nasabah

² Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Grup, 2008), h. 180.

³ Freddy Rangkuti, *Customer Service Satisfacion & call Center Berdasarkan ISO 9001*, (Jakarta :PT Gramedia, 2013), h. 6.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan menentukan nasabah sasaran yang sebenarnya yang akan dilayani, mengidentifikasi keinginan nasabah, mengembangkan produk yang mampu memuaskan keinginan nasabah.

Kepuasan nasabah adalah hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkannya. Harapan tersebut di bandingkan dengan persepsi nasabah terhadap kenyataan dan harapan yang mereka terima dari bank, jika kenyataan kurang dari yang diharapkan maka layanan dikatakan tidak bermutu. Salah satu faktor yang berharga dan dapat memberikan kesan yang mendalam bagi nasabah adalah memberikan kepuasan melalui kualitas pelayanan.⁴

Sementara nasabah dapat didefinisikan sebagai orang atau badan hukum yang mempunyai rekening, baik rekening simpanan atau pinjaman. Oleh karena itu, untuk dapat memberikan kepuasan nasabah, maka terlebih dahulu harus mengenali siapakah nasabahnya, bagaimana ciri-ciri nasabah tersebut.⁵

Sebagaimana firman Allah dalam QS Al-Muddatsir (74):38

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِيْنَةٌ إِلَّا أَصْحَابَ الْيَمِيْنِ فِي جَنَّتٍ عَنِ الْمَجْرِ مِيْنٌ مَا سَلَكَكُمْ فِي سَقَرٍ قَالُوا لَمْ نَكُ مِنَ الْمُصَلِّيْنَ وَلَمْ نَكُ نُطْعِمِ الْمِسْكِيْنَ وَكُنَّا نَكْذِبُ يَوْمَ الدِّيْنِ حَتَّى أَتَانَا الْيَقِيْنُ

Artinya : “Tiap-tiap dari bertanggung jawab atas apa yang dilakukannya, kecuali golongan kanan, berada didalam surga, mereka saling menanyakan, tentang (keadaan) orang-orang yang berdosa, “apa yang menyebabkan kamu masuk ke dalam (neraka) Saqar?” mereka menjawab, dahulu kami tidak termasuk orang-orang yang melaksanakan

⁴ Tatik Suryani, Sri Lestari, *Manajemen Koperasi*, (Yogyakarta : Hak Cipta,2008), h. 2-

⁵ *Ibid.*, h. 207

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sholat, dan kami juga tidak memberi makan orang miskin, bahkan kami biasa berbincang (untuk tujuan yang bathil), bersama orang-orang yang membicarakannya, dan kami mendustakan hari pembalasan, sampai datang kepada kami kematian.”

Kepuasan Nasabah merupakan suatu konsep yang telah dikenal dan banyak digunakan dalam berbagai bidang riset pelanggan. Mencapai tingkat kepuasan nasabah tertinggi adalah tujuan utama pemasaran. Ketika nasabah merasa puas akan pelayanan yang didapatkan pada saat proses transaksi dan juga puas akan barang atau jasa yang mereka dapatkan, besar kemungkinan mereka kembali lagi dan melakukan pembelian yang lain juga akan merekomendasikan pada teman-temannya.

Dan menurut Richard dalam James menjelaskan kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya. Hal ini berarti penilaian bahwa suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa itu sendiri, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan keutuhan di bawah harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa terpenuhinya suatu kebutuhan menciptakan suatu kenyamanan dan kenyamanan adalah kepuasan.⁶

Kepuasan nasabah itu sendiri menjadi mantra dalam menjalankan bisnis apa pun kategori bisnisnya hingga kini. Banyak perusahaan berlomba untuk bisa meraih nilai kepuasan yang tinggi dalam survei yang dilakukan oleh siapa pun. Asumsinya adalah dengan berhasil mendapatkan nilai kepuasan nasabah yang tinggi maka bisnis menjadi aman karena telah mendapatkan kepercayaan konsumen dan dengan modal kepercayaan ini

⁶ James G, Barnes, *Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*, (Yogyakarta: Andi, 2009), h. 63-64.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

maka perusahaan akan jadi semakin sukses dalam bisnis dan semakin menguntungkan.

Dalam konsep kepuasan nasabah menjadi perhatian publik bisnis dimulai dari tahun 1980-an. Dan mendapatkan keterkenalannya saat parasuraman, Berry, dan Zeithaml menerbitkan buku *servqual* (*servy quality*) di tahun 1988. Mereka menyatakan bahwa kualitas kepuasan nasabah ditentukan oleh apakah ada dispararitas atau perbedaan antara apa yang telah dilakukan perusahaan dan apa yang diharapkan nasabah.⁷

Dalam pandangan ekonomi manajerial, konsep utilitas pada dasarnya mangacu pada kepuasan pelanggan yang berkaitan dengan pemilikny, penggunaan, konsumsi, atau manfaat dari suatu produk. Utilitas yang melekat pada suatu prpduk mencerminkan kemampuan kualitas dalam memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Oleh karena itu utilitas timbul karena kualitas produk dalam arti luas baik bersifat subjektif maupun objektif.⁸

Kepuasan konsumen akan mempengaruhi kesetian terhadap barang atau jasa. Respon pelanggan terhadap ketidakpuasan tidak selalu melakukan tindakan. Ada yang tidak mengambil tindakan, diam-diam pindah ke merek yang lain, ada yang mengeluh pada pihak ketiga dan menceritakan ketidakpuasan tersebut. Dalam pemasaran perlu mempertahankan pelanggan, disamping menciptakan pelanggan yang baru,

⁷ George Rifai, *Prinsip-prinsip Pengelolaan Strategi Bisnis*, (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2012), h, 55-56.

⁸ Saefuddin Mubarak, *Ekonomi Manajerial dan Strategi Bisnis*, (In Media, 2015), h,73.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

karena biaya mempertahankan pelanggan lebih murah daripada biaya untuk menciptakan pelanggan yang baru. Dalam menciptakan kepuasan konsumen atau kepuasan pelanggan maka perusahaan harus memulai dari kepuasan didalam perusahaan itu sendiri.

Artinya sebelum menciptakan kepuasan konsumen perusahaan harus bisa menciptakan kepuasan terhadap karyawan. Dalam hal ini seorang pemasar bagaimana bisa menciptakan kepuasan pelanggannya, kalau dia sendiri tidak merasakan kepuasan. Perhatian terhadap kepentingan pelanggan dengan cara melihat kebutuhan serta kepuasan atas pelayanan menjadi faktor kunci untuk keberhasilan usaha ditengah persaingan yang semakin ketat. Pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan memang bermacam-macam. Akan tetapi paradigma melayani yang sebenarnya adalah hubungan yang saling menguntungkan dan berkelanjutan. Pelanggan berharap usahanya terus berkelanjutan, sedangkan pelanggan berharap mencapai kepuasan.⁹

Baitul maal lebih mengarah pada usaha-usaha pengumpulan dan penyaluran dana yang non profit, seperti zakat, infak dan shodaqoh. Sedangkan baitul tamwil sebagai usaha pengumpulan dan penyaluran dana komersial.¹⁰ BMT merupakan lembaga keuangan mikro berbasis syariah. BMT beroperasi mengikuti ketentuan-ketentuan syariah islam khususnya

⁹ Aviliani dan Elu, *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan*, 1995,

h.

¹⁰ Abdul azis, Mariyah Ulfah, *Kapita Selektra Ekonomi Islam Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta, 2010), h,115-117.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang menyangkut tata cara bermuamalat secara islam. Dalam tata cara bermuamalat itu dijauih praktek-praktek yang dikhawatirkan mengandung unsur-unsur riba untuk diisi dengan kegiatan investasi atas dasar bagi hasil dan pembiayaan perdagangan. Sedikit banyak menguasai prinsip muamalah islam.¹¹ Sebagaimana firman Allah SWT Surat Al-Baqarah ayat 282.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا تَدَايَيْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَى أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermuamalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. Dan hendaklah seorang penulis diantara kamu menuliskannya dengan benar.*

BMT adalah pendekatan kata Balai Usaha Mandiri Terpadu atau Baitul Mal wat Tanwil, yaitu lembaga keuangan mikro (LKM) yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah. BMT terbagi dua fungsi utama, yaitu:¹²

- a. Baitul tanwil (rumah pengembangan harta), meleakukan kegiatan pengembangan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas ekonomi perusahaan mikro dan kecil dengan antara lain mendorong kegiatan menebung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonomi.

¹¹ Yusuf Baharuddin, *Manajemen Sumber Daya Manusia Di Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015), h, 282

¹² Andi Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta:Pernada Media Grup, 2010), ed ke-1, cet ke-2, h. 451.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Baitul mal (rumah harta), menerima titipan dan zakat, infak dan sedekah serta mengoptimalkan distribusinya sesuai dengan peraturan dan amanahnya.

Baitul Mal wa Tamwil (BMT) merupakan salah satu lembaga ekonomi dan keuangan yang dikenal luas pada masa awal-awal kejayaan islam berfungsi sebagai institusi keuangan publik, yang oleh sebagian pengamat ekonomi disejajarkan dengan lembaga yang menjalankan fungsi perekonomian moderen.¹³ Salah satu bentuk pelayanan yang diterima oleh masyarakat kecil menengah yaitu pada lembaga keuangan mikro.

Salah satu BMT yaitu BMT Al-Ittihad Cabang Panam Pekanbaru merupakan BMT yang berada di jalan Delima No. 17, Kec. Tampan, Kota Pekanbaru. Dimana BMT Al-Ittihad ini memiliki jasa pelayanan yang berbeda dibandingkan dengan lembaga keuangan yang umum lainnya, karena BMT merupakan lembaga keuangan yang kecil namun untuk memudahkan para nasabah dalam menabung, menarik dan mentransfer uang mereka yang tersimpan direkening.

Pelayanan yang disediakan oleh BMT Al-ittihad ini dapat dikatakan pelaksanaannya sudah bagus, layanan yang ramah dari karyawan, tampil fisik ruangan yang nyaman, cara berpakaian karyawan yang islam dan sopan, karyawan yang ramah dan santun dalam melayani nasabah.

Dalam pelayanan tersebut di BMT Al-ittihad dapat mempermudah para nasabah untuk menabung dan menarik uangnya

¹³ Muhammad, *Lembaga Keuangan Ekonomi Syariah*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007),

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kapankah saja nasabah inginkan. Sebagaimana yang dikatakan oleh salah satu nasabah BMT Bapak Amir, ia mengatakan bahwa merasa senang dan puas dalam Pelayanan di BMT Al-Ittihad itu mempermudah saya dalam menabung ataupun menarik tabungan saya, saya tidak perlu kesana lagi tinggal membuat janji, saya sms atau saya telpon, karyawan nya akan datang menjemputnya.”¹⁴

Namun pada kenyataannya dalam pelaksanaan pelayanan tersebut masih ada sebagian nasabah mengatakan tidak merasa puas tentang pelayanan tersebut. sebagai hasil wawancara saya dengan ibu Mawar yang merupakan nasabah BMT Al-Ittihad, mengatakan: “Pelayanan di BMT Al-Ittihad sangatlah tidak puas bagi saya apalagi dalam soal pelayanan sistem menabung ataupun sistem penarikan dan pada saat pencairan.”¹⁵

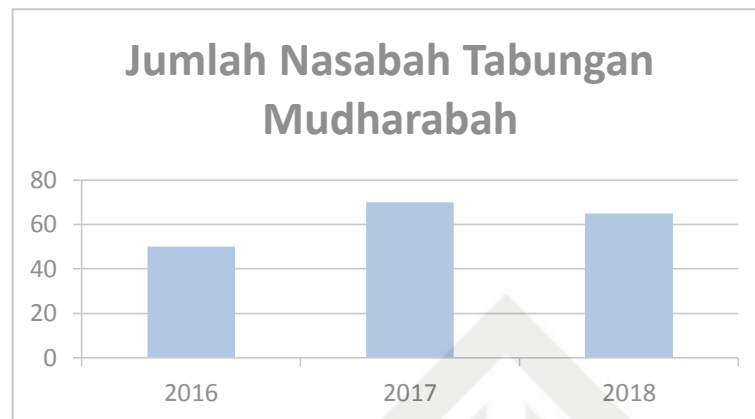
Saat menunggu pencairan bisa dikatakan Pelayanan tidak nyaman ini dikuatkan dengan adanya beberapa nasabah yang mengurangi jumlah rekeningnya yang ada di BMT Al-Ittihad, pada awalnya mereka mempunyai 2 atau lebih dari 3 rekening yang ditabungkan di BMT Al-Ittihad salah satu di Pekanbaru. Dan dilihat dari jumlah nasabah yang menabung di BMT Al-Ittihad pada tahun 2016-2018 mengalami penurunan.

¹⁴ Amir, Nasabah BMT Pekanbaru Jln. Delima No. 17, Kec. Tampan, Kota Pekanbaru, Wawancara, Oktober 22 2019.

¹⁵ Mawar, Nasabah BMT Pekanbaru Jln. Delima No. 17, Kec. Tampan, Kota Pekanbaru, Wawancara, Oktober 22 2019.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Berdasarkan grafik yang telah dijelaskan di atas, jumlah nasabah menabung dikoperasi syariah BMT Al-Ittihad Pada tahun 2016 mengalami penurunan sementara pada tahun 2017 mengalami peningkatan sebesar 20% dan kemudian pada tahun 2018 mengalami penurunan yaitu sebesar 5%. Begitulah jumlah nasabah saat menabung dikoperasi syariah (BMT) Al-Ittihad mengalami kenaikan dan penurunan dari tahun ketahun. Berdasarkan data jumlah nasabah dalam menabung, Tab. mudrabah apakah yang mengakibatkan hal tersebut terjadi. Dengan menganalisis hal tersebut, sehingga dapat diketahui apa penyebab dari turun naik turunnya jumlah nasabah.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mencari fakta yang terkait dengan kepuasan nasabah setelah menerima pelayanan jasa dari Koperasi Syariah di BMT Al-Ittihad Cabang Panam Pekanbaru, khususnya pelayanan yang menggunakan prinsip syariah. Dan hal ini bisa dijadikan bahwa evaluasi Koperasi Syariah di BMT Al-Ittihad Cabang Panam untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang menurut nasabah masih kurang dan perlu ditingkatkan lagi kualitasnya, agar nasabah merasa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

puas. Apabila kepuasan dirasakan secara maksimal maka tidak menutup kemungkinan nasabah akan loyal pada perusahaan kita. Maka dari itu penulis bermaksud menganalisis dan melakukan penelitian lebih lanjut ke dalam bentuk tulisan ilmiah dengan judul **“Pengaruh Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di BMT Al-Ittihad Cabang Panam Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah”**.

B. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka dalam penelitian ini perlu dilakukan pembatasan terhadap masalah yang akan penulis kaji agar tidak menyimpang dari judul dan tujuan penelitian. Maka penulis hanya mengkhususkan pembahasan ini tentang Pengaruh Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah Di BMT Al-Ittihad Cabang Panam Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengaruh Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT Al-Ittihad Cabang Panam Pekanbaru?
2. Bagaimana Tinjauan Menurut Ekonomi Syariah Terhadap Pengaruh Tingkat Pelayanan Dalam Kepuasan Nasabah di BMT Al-Ittihad Cabang Panam Pekanbaru?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui Pengaruh Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT Al-Ittihad Cabang Panam Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui Tinjauan Ekonomi Syariah Tentang Pengaruh Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT Al-Ittihad Cabang Panam Pekanbaru.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah:

- a. Sebagai syarat mengajukan skripsi pada jurusan ekonomi syariah Fakultas Syariah dan Hukum.
- b. Sebagai bahan kajian, rujukan dan perbandingan sekaligus menambahkan kasanah ilmu pengetahuan dalam bidang ekonomi.
- c. Menambah wawasan bagi penulis dan mengetahui, membahas serta menetapkan hukum terhadap suatu fakta/kenyataan.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan. Adapun yang menjadikan lokasi penelitian adalah di BMT Al-Ittihad Cabang Panam Jln. Delima Pekanbaru Lokasi ini dipilih karena, Koperasi Syariah merupakan pelaksanaan yang menggunakan prinsip syariah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah sumber utama data penelitian, yaitu yang memiliki data mengenai variabel-variabel yang diteliti. Adapun subjek dalam penelitian ini adalah pimpinan, karyawan, dan nasabah BMT (Baitul Mal wat Tamwil) Al Ittihad Cabang Panam Pekanbaru, sedangkan yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah Implementasi Etika Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah di BMT (Baitul Mal wat Tamwil) Al Ittihad Cabang Panam Pekanbaru.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generasi yang terdiri dari atas subjek yang mempunyai kuantitas (jumlah) dan karakteristik (ciri) tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.¹⁶ Populasi dalam penelitian ini adalah 3 orang Karyawan dan Nasabah Tabungan Mudharabah Koperasi Syariah di BMT Al-Ittihad Cabang Panam Pekanbaru yang berjumlah 185 orang.

b. Sampel

Sampel merupakan bagian atau sejumlah cuplikan tertentu yang diambil dari suatu populasi dan diteliti secara rinci.¹⁷ Cara

¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, (Bandung : Alfabeta, 2014), h. 80. b

¹⁷ Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: PT. Rineka Grafindo Persada, 2008), h. 162.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menentukan jumlah elemen/anggota sampel dari suatu populasi sebagai berikut:¹⁸

$$n = \frac{N}{1 + (Nxe^2)}$$

Keterangan :

n = jumlah elemen/anggota sampel

N = jumlah elemen/anggota populasi

e = *Error level* (tingkat kesalahan) (catatan: umumnya digunakan 1% atau 0,01, 5% atau 0,05, dan 10% atau 0,1) (catatan dapat dipilih oleh peneliti)

Berdasarkan rumus yang diperoleh jumlah sampel (n) untuk berapa banyak jumlah sampel dalam penelitian sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (Nxe^2)}$$

$$n = \frac{185}{1 + (185 \times 0,1^2)}$$

$$n = \frac{185}{1 + (185 \times 0,01)}$$

$$n = \frac{185}{2,85}$$

$$n = 64,91 \text{ dibulatkan } 65$$

Jadi berdasarkan perhitungan dari jumlah populasi 185 maka diperoleh ukuran sampel sebesar 64,91 atau 65 orang sampel penelitian. Adapun metode *sampling* yang digunakan adalah

¹⁸ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012)h. 158.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Metode Random Sampling yaitu merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama kepada setiap anggota nasabah dan untuk karyawan yang berjumlah 3 orang dengan metode total sampling yang ada dalam suatu populasi untuk dijadikan sampel. Metode ini merupakan prosedur sampling yang memilih sampel dari orang atau unit yang paling mudah dijumpai atau diakses.¹⁹

c. Sumber dan Jenis Data

a. Data Primer

Data primer ialah data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini tidak tersedia dalam bentuk terkompilasi ataupun dalam bentuk file-file. Data ini harus dicari melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya responden, yaitu orang yang kita jadikan objek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun data dari perusahaan koperasi syariah BMT Al-Ittihad cabang panam Pekanbaru.²⁰

b. Data Skunder

Data Sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data.²¹ Data sekunder ini

¹⁹ Syofian Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual Dan Aplikasi SPSS Versi 17*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), h. 57-60.

²⁰ Istijanto, *Riset Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Gramedia, 2010), h. 38.

²¹ Irwan Gani, *Alat Analisis Data ; Aplikasi Statistik Untuk Penelitian Bidang Ekonomi dan Sosial*, (Yogyakarta: Andi, 2015), h. 2.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

merupakan data yang sifatnya mendukung keperluan data primer seperti buku-buku, literature, dan bacaan yang berkaitan dengan penelitian.

d. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh melalui cara dan tahapan:

a. Observasi

Penulis melakukan pengamatan dilokasi penelitian untuk mendapatkan gambaran yang tepat untuk mengetahui subjek penelitian. Bentuk pengamatan yang penulis lakukan adalah secara langsung, sehingga penulis dapat mengamati segala aspek yang terjadi dilapangan.

b. Wawancara

Wawancara yaitu dilakukan oleh penulis dengan karyawan Koperasi Syariah di BMT Al-Ittihad Cabang Panam Jln. Delima Pekanbaru. Wawancara dilakukan dengan pihak-pihak terkait yang dapat menjelaskan berbagai aspek mengenai Koperasi Syariah BMT Al-Ittihad Cabang Panam tersebut.

c. Kuesioner (Angket)

Penulis membuat daftar pertanyaan secara tertulis (angket) dengan memberi alternative jawaban untuk setiap item pertanyaan, kemudian disebarkan kepada nasabah Koperasi Syariah di BMT Al-Ittihad Cabang Panam Jln. Delima Pekanbaru yang menjadi objek yang diteliti.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Dokumentasi

Merupakan salah satu faktor terpenting dalam melakukan penelitian, yaitu mencari data mengenai hal atau variabel yang berupa buku, literatur-literatur atau dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini.

e. Teknik Analisis Data

Adapun teknik analisis data yang digunakan penelitian ini adalah Deskriptif Kuantitatif. Deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul.²²

f. Teknik Uji Hasil Penelitian

a. Uji Instrumen Data

1. Uji Validitas

Uji Validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus dibuang atau diganti karena dianggap tidak relevan. Suatu angket dikatakan valid (sah) jika pertanyaan pada suatu angket mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh angket tersebut. Tujuan dari validitas adalah untuk melihat seberapa jauh butir-butir (variabel) yang diukur menyatu satu sama lainnya. Suatu instrumen dikatakan valid apabila nilai r hasil $> r$ tabel (0.30),

²²Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung : ALFABETA, 2014), h. 199

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

artinya alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data adalah valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah tingkat kesetabilan suatu alat pengukuran dalam mengukur suatu gejala atau kejadian. Uji reliabilitas dilakukan dalam sebuah penelitian dengan maksud untuk mengetahui seberapa besar tingkat keabsahan data sehingga dapat menghasilkan data yang memang benar-benar sesuai dengan kenyataan dan dapat digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda, pengujian ini menggunakan metode *cronbach alpha*. Pada uji reliabilitas sampel yang digunakan sebanyak (65) suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabilitas jika memberikan nilai *cronbach alpha* > 0.60. Menurut Ghozali nilai alpha yang digunakan sebagai indikator secara umum menggunakan batas 0.600.

Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0,60.

$$a = \frac{kr}{1 + (k - 1)r}$$

Dimana :

- a = koefisien sederhana
- r = mean korelasi item
- k = jumlah variabel
- 1 = bilangan konstan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Uji Normalitas

Pengujian normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Data dikatakan normal dan tidak normal dapat diketahui sebagai berikut:

1. Jika data menyebar dari diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data (titik) menyebar disekitar diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

4. Regresi Linear Sederhana

Analisis ini digunakan untuk mengukur derajat hubungan dari dua variabel, yaitu variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y). Dimana variabel bebas (X) adalah tingkat pelayanan, sedangkan variabel (Y) adalah kepuasan nasabah. Variabel bebas adalah variabel yang nila-nilanya tidak bergantung pada variabel lainnya. Sedangkan variabel terikat adalah variabel yang nila-nilanya bergantung pada variabel lainnya: $Y = a + bX$

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Keterangan:

$$Y = a + bT_p$$

Keterangan:

Y =kepuasan nasabah

T_p =tingkat pelayanan

a =konstanta

b =koefisien regresi

Skala pengukuran merupakan suatu kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert dugaan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, maka jawaban dari pertanyaan itu masing-masing diberi skor, yaitu:

1. Sangat Setuju (SS) dengan skor 5 (lima)
 2. Setuju (S) dengan skor 4 (empat)
 3. Cukup Setuju (CS) dengan skor 3 (tiga)
 4. Tidak Setuju (TS) dengan skor 2 (dua)
 5. Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skor 1 (satu)
5. Koefisien Determinan (R^2)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Koefisien determinan adalah angka atau indeks yang digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan sebuah variabel atau lebih (variabel bebas, X) terhadap variasi (naik/turunnya) variabel yang lain (variabel terikat, Y). Nilai koefisien determinan (R^2) berada antara 0 sampai 1 ($0 \leq R^2 \leq 1$) jika nilai $R^2 = 0$ berarti tidak pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Jika nilai $R^2 = 1$ berarti variasi (naik/turunnya) variabel terhadap (Y) adalah 100% dipengaruhi oleh variabel independen (X).

6. Uji T

Uji t ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen, dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,1 dan 2 sisi. Pengambilan keputusan berdasarkan signifikansi sebagai berikut:

Jika signifikan $< 0,1$ maka hipotesis ditolak (koefisien regresi tidak signifikan). Ini berarti bahwa variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Jika nilai signifikan $> 0,1$ maka H_0 diterima (koefisien regresi). Ini berarti variabel independen tersebut tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan kesimpulan teoritis atau sementara dalam kesimpulan. Berdasarkan pada rumusan masalah dapat dirumuskan hipotesis pada penelitian ini yaitu : diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara pengaruh tingkat pelayanan koperasi syariah terhadap kepuasan nasabah di BMT Al-ittihad Cabang Panam Pekanbaru.

H_o = Diduga bahwa tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara tingkat pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BMT Al-ittihad Cabang Panam Pekanbaru.

H_a = Diduga bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara tingkat pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BMT Al-ittihad Cabang Panam Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

F. Variabel

Tabel 1.1
Definisi Operasi Variabel

Variabel	Definisi	Indikator
1. Tingkat Pelayanan (X)	Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan.	1. Bukti fisik (<i>Tangible</i>) 2. Kehandalan (<i>Reliability</i>) 3. Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) 4. Jaminan (<i>Assurance</i>) 5. Perhatian (<i>Empathy</i>)
2. Kepuasan Nasabah (Y)	Sejauh mana manfaat sebuah produk atau jasa yang dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan.	1. kesesuaian harapan jasa 2. kemudahan dalam memperoleh jasa 3. kesediaan untuk merekomendasikan kepada orang lain

G. Kerangka Berfikir

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh tingkat pelayanan koperasi syariah terhadap kepuasan nasabah di BMT Al-Ittihad Cabang Panam Pekanbaru, penelitian terdiri dari variabel bebas (X) adalah tingkat pelayanan, dan variabel terikat adalah (Y) adalah kepuasan nasabah, model kerangka berfikir dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

H. Penelitian Terdahulu

No.	Nama Penulis	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
1.	Irma Suryani (2012)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru	Kualitas pelayanan (X) Tingkat kepuasan nasabah (Y)	Secara parsial variabel bukti langsung, dan daya tanggap tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT. Takaful umum.
2.	Nurul istiqomah (204)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah Kelurahan Sialang Sako Palembang	Kualitas pelayanan (x) Kepuasan nasabah (Y)	Hasil penelitian diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian syariah.
3.	Letna sari hasibuan (2019)	Pengaruh Tingkat Pelayanan Koperasi Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT Al-Itiihad Cabang Panam Pekanbaru	Tingkat pelayanan (X) Kepuasan nasabah (Y)	Perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitan sebelumnya adalah penetapan objek yng diteliti. Objek penelitian ini dilakukan di BMT Al-Ittihad Cabang Panam Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sistematika Penelitian

Untuk mempermudah pembahasan dan penelitian ini, maka penulis memaparkan dalam sistematika sebagai berikut:

BAB 1 :PENDAHULUAN

Pada bab ini akan diuraikan tentang latar belakang, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, metode penelitian yang digunakan, variabel, kerangka berfikir, penelitian terdahulu, dan sistematika penulisan.

BAB II :TINJAUAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Pada bab ini berisikan Gambara Umum Perusahaan yang meliputi : Sejarah berdiri Perusahaan, Produk, Perusahaan Koperasi Syariah di BMT Jln. Delima Pekanbaru, Visi dan Misi perusahaan, serta fungsi dan kewenangan jabatan, Struktur Organisasi, Produk-produk BMT, Tugas-tugas karyawan .

BAB III :TINJAUAN TEORI

Pada bab ini akan menjelaskan pengertian dan teori yang mendasari dan berkaitan dengan pembahasan, yaitu pelayanan, indikator, pelayanan dalam islam, kepuasan nasabah, indikator, kepuasan nasabah dalam islam. Dan BMT, BMT dalam islam.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

:HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada ini akan dibahas mengenai hasil penelitian dan observasi yang mengenai: Pengaruh Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Jln. Delima Pekanbaru. Dan Tinjau Ekonomi Syariah Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Dalam Tingkat Pelayanan Di Bmt Jln. Delima Pekanbaru

BAB V

: PENUTUP

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan yang merupakan inti sari dari pokok-pokok bahasan tersebut diatas disertai saran.

DAFTAR PUSTAKA

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN

A. Pengertian *Baitul Maal wa Tamwil*

Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) merupakan suatu lembaga yang terdiri dua istilah, yaitu baitul maal tamwil. Lembaga ini didirikan dengan maksud untuk memfasilitasi masyarakat bahwa yang tidak terjangkau oleh masyarakat bahwa yang tidak terjangkau oleh pelayanan bank islam atau BPR islam. Prinsip operasionalnya didasarkan atas prinsip bagi hasil, jual beli dan titipan. Karena itu meskipun mirip dengan Bank Islam, BMT memiliki pangsa pasar tersendiri, yaitu masyarakat kecil yang tidak terjangkau layanan perbankan serta pelaku usaha kecil yang mengalami hambatan-hambatan dalam mengembangkan dalam usahanya.²³

Baitul mal wat tamwil (BMT) adalah balai usaha mandiri terpadu yang isinya berintikan bayt al-mal wa al-tamwil dengan kegiatan mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam kegiatan meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha kecil bahwa dan kecil dengan antara lain mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonominya. Selain itu, *baitul mal wat tamwil* juga bisa menerima titipan zakat, infak, dan sedekah, serta menyalurkannya sesuai dengan peraturan dan amanahnya. Lembaga Baitul Maal ini berkembang bersamaan dengan mengembangkan masyarakat muslim dan pembentukan Negara islam (masyarakat madani) oleh rasulullah kala itu.

²³ Nurul Huda dkk, *Keuangan Publik Islam*, (Jakarta: Kencana,2012), h, 285

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Landasan keberadaan institusi keuangan publik secara normatif adalah adanya anjuran dalam Al-Quran untuk menyatuni orang miskin secara sukarela. Dalam Q.S Al-Ma'arij : 24-25

وَالَّذِينَ فِي أَمْوَالِهِمْ حَقٌّ مَّعْلُومٌ {٢٤} لِّسَاءِ آلٍ وَالْمَحْرُومِ {٢٥}

Artinya : “Dan orang-orang yang dalam hartanya tersedia bagian tertentu, bagi orang (miskin) yang meminta dan oarang yang tidak mempunyai apa-apa (yang tidak mau memintas). Q.S Al-Ma'aarij : 24-25).

Adapun perbedaan koperasi syariah dengan BMT yaitu:

Koperasi syariah adalah hanya terdiri satu lembaga saja, yaitu koperasi yang dijalankan dengan sistem Syariah. Sedangkan BMT terdapat dua lembaga yaitu diambil dari namanya “*Baitul Maal At Tamwil*” yang berarti lembaga zakat dan lembaga keuangan (syariah).

B. Sejarah Baitul Maal Wattamwil (BMT) Al-Ittihad Cabang Panam Kota Pekanbaru

Koperasi Syariah BMT Al Ittihad cabang Panam Pekanbaru merupakan lembaga keuangan bukan bank (LKBB) yang berbentuk Koperasi Syariah, dan usaha pokoknya adalah simpan pinjam yang dikelola Koperasi Syariah BMT Al-Ittihad cabang Panam antara lain Penerimaan simpan (sumber dana) yang berasal dari kalangan sendiri/intern yaitu dana yang dimiliki oleh yayasan kesatuan pendidikan Islam (YKPI) yang berasal dari aktivitas kegiatan pendidikan dan dakwah, selain itu juga dapat sumber dana dari pihak eksternal antara lain anggota dan pemerintah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Koperasi Syariah BMT Al Ittihad cabang Panam, Mulai beroperasi Pada Tahun 2014. Koperasi Syariah BMT Al Ittihad cabang Panam berbadan hukum dengan No.272/BH/DISKOP&UKM/2/X/2001 tanggal 31 Oktober 2001 Rek. PINBUK Riau No.034/PINBUK/Riau/XI/2000 tanggal 19 Desember 2000. Alamat kantor cabang Panam Jl. Delima No.138 Kel. Delima Kec. Tampan Panam Pekanbaru.

C. Visi, Misi dan Fungsi Baitul Maal Wattamwil (BMT) Al-Ittihad Cabang Panam Kota Pekanbaru

Adapun visi BMT Al-Ittihad Cabang Panam Kota Pekanbaru, yaitu: *“Menjadi pusat kegiatan Islam terpadu untuk mewujudkan masyarakat yang makmur lahir dan bathin serta sejahtera dunia dan akhirat”*

Misi Baitul Maal Wattamwil (BMT) Al-Ittihad Cabang Panam Kota Pekanbaru, yaitu: *“Memacu pembinaan ummat dalam bidang pengembangan usaha Muamalat Islam.”*

Nilai-nilai Koperasi Syariah KPPS Baitul Maal Wattamwil (BMT) Al-Ittihad Cabang Panam, yaitu: *Berkembang sesuai syariah Berakhlak mulia sesuai Al-Qur'an dan Sunnah Taat pada syariat Islam, Undang-Undang dan Hukum yang berlaku Menghargai anggota sebagai integral kemajuan BMT Mengutamakan ukhuwah dan Islamiyah Saling menolong dan berlomba-lomba dalam kebaikan.*

Fungsi Baitul Maal Wattamwil (BMT) Al-ittihad adalah menjalin ukhuwah Islamiyah (persaudaraan Islam) melalui pungutan dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penyaluran zakat, infaq, dan shadaqah serta memasyarakatkannya dan menunjang pemberdayaan umat melalui program pemberian modal bagi pedagang ekonomi lemah, pemberian beasiswa dan santunan kaum Dhu'afa.³¹ Dan yang menjadi tujuan utama Baitul Maal Wattamwil (BMT) Al-Ittihad adalah meningkatkan kesejahteraan jasmani dan rohani serta mempunyai posisi tawar (daya saing) anggota dan mitra binaan juga masyarakat pada umumnya melalui kegiatan pendukung lainnya.

Baitul Maal Wattamwil (BMT) Al-Ittihad Cabang Panam Kota Pekanbaru merupakan lembaga keuangan mikro syariah atau dikenal dengan sebutan koperasi syariah yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dimana sistem bunga dikoperasi konvensional diganti dengan sisitem bagi hasil. Pendirian Baitul Maal Wattamwil (BMT) Al-Ittihad Cabang Panam Kota Pekanbaru diawali dengan suatu gagasan untuk memberikan atau menyediakan suatu lembaga keuangan berbentuk koperasi syariah yang sesuai dengan umat Islam yang merupakan penduduk yang dominan di Kota Pekanbaru.²⁴

Koperasi syariah Baitul Maal Wattamwil (BMT) Al-Ittihad menyelenggarakan rapat pembentukan koperasi pada hari Minggu 12 November 2000, yaitu diprakarsai oleh 30 orang. Atas kuasa rapat pembentukan koperasi tersebut maka terbentuklah pengurus koperasi yang terdiri dari:

²⁴ Indra Putra, *Manajer BMT Al-Ittihad Cabang Panam Kota Pekanbaru*, Wawancara, 28 November 2019.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ketua	: Nasrudin
Wakil Ketua	: Prakoso Catur Putra
Sekretaris	: Tavip Putra
Wakil Sekretaris	: Kurniawan
Bendahara	: Agung Subarkat

Baitul Maal Wattamwil (BMT) Al-Ittihad merupakan lembaga keuangan mikro syariah yang notebenanya adalah lembaga keuangan asset umat dengan prinsip operasionalnya mengacu pada prinsip-prinsip syariah. Baitul Maal Wattamwil (BMT) Al-Ittihad dibentuk sebagai upaya memperdayakan ummat secara kebersamaan melalui kegiatan simpanan dan pembiayaan, serta kegiatan yang berdampak pada peningkatan ekonomi anggota dan mitra binaan kearah yang lebih baik aman dan adil.²⁵

Fungsi Baitul Maal Wattamwil (BMT) Al-ittihad adalah menjalin ukhuwah Islamiyah (persaudaraan Islam) melalui pungutan dan penyaluran zakat, infaq, dan shadaqah serta memasyarakatkannya dan menunjang pemberdayaan umat melalui program pemberian modal bagi pedagang ekonomi lemah, pemberian beasiswa dan santunan kaum Dhu'afa.

Dan yang menjadi tujuan utama Baitul Maal Wattamwil (BMT) AlIttihad adalah meningkatkan kesejahteraan jasmani dan rohani serta mempunyai posisi tawar (daya saing) anggota dan mitra binaan juga masyarakat pada umumnya melalui kegiatan pendukung lainnya.²⁶

²⁵ Ibid., h. 14.

²⁶ Brosur BMT Al-Ittihad Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. Struktur Organisasi BMT Al-Ittihad Cabang Panam Kota Pekanbaru

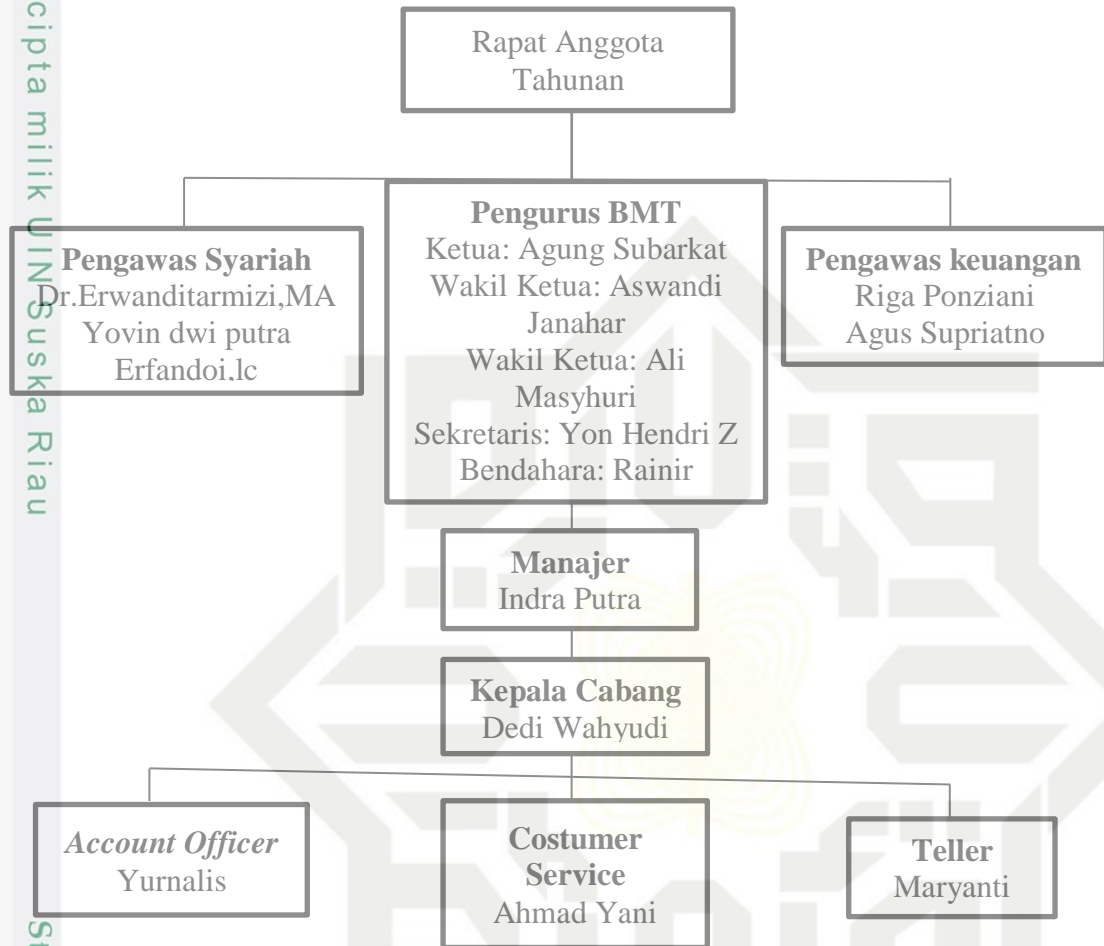
Maju mundurnya suatu perusahaan sangat ditentukan oleh organisasi yang baik. Struktur organisasi adalah salah satu kerangka yang memperlihatkan sejumlah tugas serta wewenang tentang pelaksanaan kegiatan-kegiatan untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan dalam suatu perencanaan.

Perencanaan suatu organisasi sangat penting artinya bagi suatu persoalan karena struktur organisasi dapat memperjelas batas dari tugas, wewenang, dan tanggung jawab seseorang sebagai anggota dari suatu organisasi. Sehingga hal ini dapat menghilangkan hambatan-hambatan dalam melaksanakan pekerjaan yang disebabkan oleh kebingungan dan ketidakpastian tentang pemberian tugas serta melakukan jaringan komunikasi keputusan yang akan mendukung sasaran pencapaian tujuan.

Struktur organisasi yang baik adalah yang harus memenuhi syarat yang efektif dan efisien. Suatu organisasi yang efektif adalah jika memungkinkan setiap individu mencapai sasaran organisasi. Sedangkan struktur organisasi yang efisien adalah jika memudahkan pencapaian tujuan-tujuan organisasi dengan biaya yang minimal untuk mendapatkan keuntungan atau laba yang optimal atas setiap penghasilan yang diperoleh dari usah tersebut.²⁷ Untuk lebih jelasnya struktur organisasi Baitul Maal Wattamwil (BMT) Al-Ittihad dapat dilihat pada bagian sebagai berikut:

²⁷ Indra Putra, *Manajer BMT Al-Ittihad Delima Pekanbaru, Wawancara*, 22 Maret 2017.

Gambar II.1
Struktur Organisasi BMT Al-Ittihad Tahun 2018



Sumber: BMT Al-Ittihad Cabang Panam Pekanbaru Dalam Angka 2018²⁸

Tugas-tugas dari struktur organisasi BMT Al-Ittihad Cabang Panam Kota Pekanbaru, yaitu sebagai berikut:

1. Rapat Anggota Tahunan
 - a. Rapat anggota tahunan dilaksanakan satu tahun sekali.
 - b. Pengesahan atau perubahan anggaran dasar dan anggaran rumah tangga organisasi.

²⁸ Dokumen BMT Al-Ittihad Cabang Panam Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Pemilihan dan pengangkatan sekaligus pemberhentian pengurus dan pegawai, baik pengawas syariah dan pengawas manajemen.
 - d. Penetapan anggaran pendapatan belanja BMT selama satu tahun.
 - e. Pembagian sisa hasil usaha yang diperoleh BMT selama satu tahun.
 - f. Pengesahan laporan pertanggung jawaban pengurus tahun sebelumnya, pengesahan rancangan program kerja tahunan.²⁹
2. Pengawas Syariah
- a. Sebagai nasehat dan pemberi saran atau fatwa kepada pengurus dan pengelola mengenai hal-hal yang berkaitan syariah seperti penetapan produk.
 - b. Sebagai mediatour antara BMT dan Pengawas Syariah Nasional dan Dewan Pengawas Syariah Provinsi.
 - c. Mewakili anggota dalam pengawasan syariah.
3. Pengawas Keuangan
- a. Sebagai nasehat dan pemberi saran kepada pengelola mengenai kebijakan keuangan.
 - b. Sebagai auditor dalam mengambil keputusan khususnya yang berhubungan dengan keuangan.
 - c. Mengawasi perkembangan keuangan dalam setiap transaksi yang dilakukan oleh pihak pengelola.

²⁹ Dokumen BMT Al-Ittihad Cabang Panam Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Pengurus
 - a. Menyusun kebijakan umum.
 - b. Melakukan pengawasan kegiatan pengelolaan.
 - c. Menyetujui pembiayaan untuk suatu jumlah tertentu.³⁰
 - d. Memimpin jalannya Baitul Maal Wattamwil (BMT) Al-Ittihad sehingga sesuai dengan tujuan dan kebijakan umum.
 - e. Memimpin dan mengarahkan kegiatan yang dilakukan oleh pengelola.³¹
5. Manajer
 - Bertanggung jawab:
 - a. Terusnya sasaran rencana jangka pendek dan rencana jangka panjang serta proyeksi finansial tahunan.
 - b. Tercapainya target yang telah ditetapkan secara keseluruhan.
 - c. Tercapainya lingkungan kerjasama dengan pihak lain dalam rangka memenuhi kebutuhan BMT.
 - d. Menjaga BMT agar dalam aktifnya senantiasa tidak lari dari visi dan misinya.
 - e. Tersedianya sistem pembukuan dan pencatatan data yang akurat.
 - f. Terselenggaranya penilaian prestasi kerja karyawan.
 - Wewenang:
 - a. Memimpin rapat koordinasi pembiayaan antar pengelola untuk memberikan keputusan terhadap pengajuan pembiayaan sebelum diajukan oleh rapat komite dengan BMT.

³⁰ Dokumen BMT Al-Ittihad Cabang Panam Pekanbaru.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- b. Penyetujuan atau penolakan pengajuan pembiayaan dalam rapat koordinasi pengelola secara musyawarah dengan alasan-alasan yang jelas.
 - c. Memberikan teguran dan sanksi atas pelanggaran yang dilakukan oleh karyawan BMT.
 - d. Mengusulkan promosi, rotasi, dan Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - e. Melakukan pemilihan prestasi karyawan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.³²
6. Teller
- Tanggung jawab:
 - a. Terselesaikan laporan kas harian.
 - b. Terjaganya keamanan kas.
 - c. Membuat *cashflow* mingguan untuk analisis.
 - d. Menetapkan strategi yang harus dilakukan berdasarkan analisis.
 - Wewenang:
 - a. Tidak memberikan berkas-berkas kepada pihak yang tidak berkepentingan.
 - b. Memegang kas tunai sesuai dengan kebijakan yang berlaku.
 - c. Menerima transaksi tunai.
 - d. Menolak pengeluaran kas apabila tidak ada bukti-bukti pendukung.

³² Indra Putra, manajer BMT Al-Ittihad, Wawancara, 28 Maret 2020.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Analisis pembiayaan (*Account Officer*)
 - a. Memastikan seluruh pengajuan pembiayaan telah diproses sesuai dengan prosedur.
 - b. Melakukan analisis pembiayaan dengan tepat dan lengkap dan mempresentasikannya dalam rapat koordinasi pengelola dan rapat komite dengan pengurus.
 - c. Pembentukan laporan pembiayaan sesuai dengan periode.
 - d. Membuat surat teguran dan peringatan kepada mitra.
 - e. Melihat peluang potensi pasar yang ada dalam upaya pengembangan pasar.
 - Wewenang:
 - a. Memberikan usulan untuk pengembangan pasar kepada Direktur.
 - b. Menentukan target pembiayaan bersama dengan Direktur dan analisis yang lain.
 - c. Memberikan peringatan kepada mitra yang lalai untuk menunaikan janji sesuai dengan kesepakatan.
 - d. Memberikan masukan dan kritik membangun kepada sesama pengelola BMT termasuk kepada Direktur.
8. *Costumer Service/Back Office*
 - Tanggung jawab:
 - a. Pelayanan terhadap pembukuan dan penutupan rekening tabungan dan deposito serta mutasinya.
 - b. Pelayanan terhadap setoran dan penarikan tabungan dan penerimaan SPP.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Menerima pelunasan dan angsuran pembiayaan.
 - Pelayanan awal kepada mitra yang mengajukan pembiayaan.
 - Pengarsipan seluruh surat keluar dan masuk dan berkas-berkas pembiayaan.
- Wewenang:
 - Memberikan penjelasan kepada mitra mengenai produk BMT.
 - Mencatat dan membukukan transaksi pada buku tabungan mitra.
 - Memberi nomor buku bukti transaksi atas permintaan kasir.
9. Internal Auditor dan Administrasi Pembiayaan
- Pembuatan laporan keuangan YKPI kepada pengurus YKPI.
 - Pengarsipan laporan keuangan dan berkas-berkas yang berkaitan secara langsung dengan keuangan YKPI.
 - Menyiapkan administrasi pencairan pembiayaan.
 - Pengarsipan jaminan pembiayaan.
 - Membukukan angsuran pembiayaan kepada kontrol pembiayaan.³³

E. Sumber Dana dan Cara Mendistribusikan Dana Baitul Maal Wattamwil (BMT) Al-Ittihad Cabang Panam Kota Pekanbaru

1. Sumber Dana BMT Al-Ittihad Cabang Panam Kota Pekanbaru

Lembaga keuangan syariah salah satunya adalah BMT Al-Ittihad Cabang Panam adalah lembaga perantara antara pihak surplus dana kepada pihak minus BMT Al-Ittihad Cabang Panam mempunyai

³³ Dokumen BMT Al-Ittihad Delima Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dua fungsi utama yaitu *funding* (penghimpunan) dan *lending* (penyaluran).

Prinsip utama dalam manajemen pembiayaan ini adalah kepercayaan, artinya kemauan masyarakat untuk menginvestasikan uangnya kepada BMT itu sendiri. Karena BMT Al-Ittihad Cabang Panam merupakan lembaga amanah.³⁴

Pada Baitul Maal Wattamwil (BMT) Al-Ittihad Cabang Panam memiliki dua sumber dana dan sekaligus sebagai produk pendanaan, yaitu:

- a. Dana Sendiri
 - 1) Simpanan pokok khusus atau saham yang merupakan syarat untuk menjadi anggota penuh.
 - 2) Simpanan pokok sebesar Rp. 50.000.00 yang dibayar satu kali dan merupakan syarat untuk menjadi anggota biasa.
 - 3) Simpanan wajib sebesar Rp. 15.000.00 yang dibayar setiap bulan.
 - 4) Hibah dan wakaf adalah pemberian seseorang kepada BMT Al-Ittihad.
 - 5) Infaq dan shadaqah adalah titipan seseorang kepada BMT Al-Ittihad Cabang Panam untuk dipakai sesuai dengan keperluan.
 - 6) Sisa hasil usaha kepada anggota kemudian masuk sebagai modal BMT Al-Ittihad Cabang Panam.

³⁴ Dokumen BMT Al-Ittihad Delima Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7) Zakat perorangan anggota atas hasil usaha BMT Al-Ittihad.

b. Dana Pinjaman

1) Simpanan *Mudharabah*, adalah simpanan sukarela anggota BMT Al-Ittihad dengan mendapatkan bagi hasil, simpanan ini dapat diambil setiap saat. Simpanan *Mudharabah* terdiri dari beberapa macam diantaranya, yaitu:

- a) Simpanan *Mudharabah* Biasa.
- b) Simpanan *Mudharabah* Pendidikan.
- c) Simpanan *Mudharabah* Haji.
- d) Simpanan *Mudharabah* Umrah.
- e) Simpanan *Mudharabah* Aqiqah .
- f) Simpanan *Mudharabah* Wisata.
- g) Simpanan *Mudharabah* Perumahan.

2) Investasi, adalah simpanan yang berjangka yang hanya dapat diambil dalam jangka waktu tertentu dengan jasa bagi hasil ditetapkan oleh BMT Al-Ittihad. Investasi ini berupa deposito dan saham.

3) Simpanan *wadi'ah*, adalah simpanan yang berupa titipan dana anggota pada BMT Al-Ittihad tanpa diberikan bagi hasil, tapi bisa diberikan bonus infaq oleh BMT yang tidak ditetapkan besarnya.³⁵

³⁵ Dokumen BMT Al-Ittihad Delima Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Cara Mendistribusikan Dana (Pembiayaan) BMT Al-Ittihad Cabang Panam

a. Pembiayaan *Murabahah* adalah memberikan pembiayaan modal kerja pada usaha produktif BMT melakukan pembelian barang sedangkan anggota pengusaha melakukan pembayaran ditangguhkan. Jenis Mudharabah ada dua, yaitu:

1. mudharabah mutlaqoh: Usaha diajukan oleh *mudharib* kepada *shahibul maal*. Dalam akad ini, pemberi modal tidak menentukan jenis usaha apa yang akan dilakukan, dan hanya memberikan modal usaha. Nantinya pemberi modal akan menerima nisbah bagi hasil dari usaha yang berjalan.
2. Mudharabah muqayyadah: usaha ditentukan oleh pemberian modal (*shahibul maal*), sedangkan pihak yang menerima pembiayaan (*mudharib*), hanya sebagai pengelola yang menjalankan usaha.

b. Pembiayaan *musyarakah*, adalah pembiayaan dengan perjanjian antara BMT dengan anggota dimana BMT mengikut sertakan sebagian dana dalam usaha tersebut. Hasil usaha ini dibagi sesuai dengan kesepakatan bersama dengan mempertimbangkan proporsi modal. Jika terjadi kerugian, maka kerugian ditanggung bersama sesuai dengan proporsi modal.

Prinsip dalam musyarakah adalah sesuai dengan aturan dan norma islam, tidak ada transaksi keuangan berbasis bunga (riba),

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan pengenalan pajak religius atau pemberian sedekah, zakat, dan pelarangan produksi barang dan jasa yang bertentangan dengan hukum islam. Dan penghindaran aktivitas ekonomi yang melibatkan *maysir* (judi) dan *gharar* (transaksi yang tidak jelas), dan *takaful* (asuransi islam).³⁶ Adapun jenis musyarakah yaitu:

1. *Syirkatul Amlak*, adalah beberapa orang memiliki secara bersama-sama sesuatu barang, pemilikan bersama-sama atas barang tersebut bukan disebabkan adanya perjanjian diantara para pihak (tanpa akad/ perjanjian terlebih dahulu), misalnya pemilikan harta bersama-sama yang disebabkan atau diperoleh karena pewarisan.
2. *Syirkahtul uqud*, adalah *syirkah* yang terbentuk disebabkan para pihak menang sengaja melakukan perjanjian untuk bekerja sama dalam suatu kepentingan harta (dalam bentuk penyertaan modal) dan bertujuan untuk memperoleh keuntungan dalam bentuk harta benda. Merekapun sepakat berbagi keuntungan dalam bentuk harta benda.
- c. Pembiayaan *Ba'i Bittsaman Ajil* (BBA), adalah suatu perjanjian pembiayaan yang disepakati antara BMT dengan anggotanya, dimana BMT menyediakan dana investasi atau berupa pembelian barang modal dan usaha anggota-anggotanya yang berupa

³⁶ Mervyn K. Lewis dan Latifa M. Algoud, *Islamic Banking, Terjemahan*, (Jakarta: Samsi Ilmu Semesta, 2007), h.44

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemberian barang dengan pembayaran cicilan. Bisa dikatakan sebagai kredit modal investasi.

- d. Pembiayaan *Al-Qardul Hasan*, adalah berupa pembiayaan dengan syarat ringan pada anggota dengan tidak ditentukan atau dikenakan bagi hasilnya. *Qardul hasan* adalah perjanjian suatu pembiayaan yang diberikan atas dasar kewajiban sosial semata yang diperuntukan untuk kaum *dhuafa*, dalam hal ini nasabah tidak dituntut untuk mengembalikan apapun kecuali dana pembiayaan kepada shahibul maal. Sifat dari *qardhul hasan* ini adalah tidak memberikan keuntungan finansial karena termasuk dalam salah satu akad *tabarru*.³⁷

³⁷ Dokumen BMT Al-Ittihad Delima Pekanbaru.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

LANDASAN TEORI

A. Definisi Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia didefinisikan sebagai “*perihal atau cara meladeni dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa*.”³⁸

Secara sederhana istilah pelayanan bisa diartikan sebagai “melakukan sesuatu bagi orang lain”. Sedangkan secara umum pelayanan adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.³⁹

Menurut Tjiptono mutu dalam industri jasa pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku ditempat produk tersebut diadakan dan penyampaianya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.⁴⁰

Pelayanan adalah suatu bentuk layanan yang diselenggarakan oleh penyedia layanan produsen atau instansi pemerintah kepada pengguna layanan tersebut. Layanan dapat berupa barang yang dihasilkan dari suatu proses produksi atau dapat pula berupa pelayanan yang ditawarkan. Layanan dapat diukur dengan cara membandingkan antara apa yang

³⁸ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), H. 505

³⁹ Melayu S.P Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2005), H.

⁴⁰ Tjiptono Fandi, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta:BPFE, 2005), H, 240.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diharapkan oleh pengguna layanan dan apa yang diterima oleh pengguna layanan.⁴¹

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau tujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan terpenuhi.⁴² Adapaun teori tentang pelayanan yaitu:

- a. Layanan adalah suatu perbuatan
- b. Layanan adalah sebuah produk yang memberikan solusi kepada pelanggan
- c. Layanan adalah suatu sikap yang dapat mengakibatkan rasa puas atau tidak puas yang dialami pelanggan
- d. Layanan adalah kunci sukses suatu bisnis
- e. Layanan adalah proses untuk mengubah produk yang biasa-biasa menjadi produk yang sangat luar biasa
- f. Layanan adalah upaya untuk memenuhi harapan pelanggan
- g. Layanan adalah strategi untuk keluar kerumunan
- h. Layanan merupakan kegiatan yang dapat dijual kepada orang lain.

1. Bentuk-bentuk Pelayanan

Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk, yaitu:

- a. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat, layanan informasi dan bidang-

⁴¹ *Ibid.*, h.240.

⁴² Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Grup, 2008), h. 180.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

- b. Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dalam segi jumlah tetapi dalam segi peranannya.

- c. Layanan dengan perbuatan

Dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan.⁴³

2. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik

Setiap BMT selalu ingin dianggap yang terbaik dimata naabahnya. Nasabah pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik. Ciri-ciri pelayanan yang baik ini harus segera dapat dipenuhi oleh BMT sehingga keinginan nasabah dapat diberikan secara maksimal. Berikut ini beberapa ciri-ciri pelayanan yang baik:

- a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Untuk melayani nasabah salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki BMT. Meja dan kursi harus nyaman diduduki. Udara dalam ruangan juga harus tenang tidak berisik dan sejuk.

⁴³ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), cet-11. H, 257.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Tersedia karyawan yang baik

Petugas nasabah harus ramah, sopan, dan menarik. Selain itu petugas nasabah harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar. Petugas *customer service* juga harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah sehingga semakin tertarik.

- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai akhir tuntas atau selesai. Nasabah akan merasa puas jika nasabah bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya.

- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani nasabah diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diharapkan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah.

- e. Mampu berkomunikasi

Pada karyawan harus mampu berbicara dengan baik dan cepat memahami keinginan nasabahnya. Artinya, karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti oleh nasabah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Menjaga rahasia perusahaan sama artinya dengan menjaga rahasia nasabah. Oleh karena itu, karyawan harus mampu menjaga rahasia nasabah, terhadap siapapun. Rahasia perusahaan merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada perusahaan.

- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Setiap karyawan ataupun Untuk menjadi CS harus harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas karyawan selalu berhubungan dengan pelanggan, maka karyawan perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja.

- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah

karyawan harus cepat tanggap apa yang diinginkan oleh nasabahnya. Para karyawan yang lamban akan membuat nasabah lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.

- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Kepercayaan calon nasabah kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk dijaga. Nasabah yang lama agar tidak lari maka perlu dijaga kepercayaannya. Semua ini melalui pelayanan petugas CS khususnya dan seluruh karyawan perusahaan umumnya.⁴⁴

⁴⁴ Kasmir, *Etika Customer Servis*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), Cet Ke-2, h. 199-210.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Standar Layanan

Standar pelayanan sangat penting mengingat industri berkembang semakin pesat seiring dengan kebutuhan nasabah yang semakin meningkat dan kompleks, serta membutuhkan standar penampilan layanan, pengetahuan, dan keterampilan mengenai produk dan jasa yang ditawarkan, secara umum standar layanan yang harus dipenuhi, meliputi.

a) Standar penampilan petugas

Standar penampilan dibutuhkan untuk menumbuhkan kepercayaan nasabah kepada perusahaan sehingga nasabah dapat terlayani dengan baik dan membuat nasabah puas. Standar penampilan bagi petugas meliputi standar dalam berpakaian dan penampilan fisik. Dalam pelayanan prima (*Service Excellent*) diperlukan suatu standar penampilan bagi petugas maupun perusahaan.

b) Kelebihan dan kerapian ruang kerja

Ruang kerja pada umumnya adalah tempat berlangsungnya proses pekerjaan. Standar kebersihan dan kerapian ruang kerja dapat mendukung kenyamanan dalam memberikan layanan. Ruang kerja yang bersih, rapi dan nyaman memberikan efek kepuasan dan kenyamanan bagi nasabah.

c) Pengetahuan produk

Pengetahuan produk dan jasa yang dilayani dimana pegawai bekerja, harus dikuasai secara penuh minimal sesuai

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan fungsi jabatan masing-masing yang ditunjuk sebagai pelayan nasabah.

d) Standar berkomunikasi dengan nasabah

Komunikasi yang baik kepada nasabah dapat membangun kesan positif dari nasabah. Salah satu aspek yang harus diomunikasikan dengan baik kepada nasabah adalah yang berhubungan dengan transparansi informasi produk.

e) Standar penanganan keluhan nasabah

Pengaduan nasabah ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian. Penanganan keluhan harus serius, cepat dan tuntas.⁴⁵

4. Sikap Melayani Nasabah

Dalam melayani sangat diperlukan berbagai sikap yang mampu menarik minat nasabah. Beberapa sikap yang harus diteladani adalah sebagai berikut:

1. Beri kesempatan nasabah berbicara untuk mengemukakan keinginannya.
2. Dengarkan baik-baik, selama nasabah mengemukakan pendapatnya dengar dan simak baik-baik tanpa membuat gerakan yang dapat menyinggung nasabah terutama gerakan tubuh yang tidak sopan.
3. Jangan menyela pembicaraan sebelum nasabah selesai berbicara.

⁴⁵ Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2013), h, 190-196.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai bicara, pengajuan pertanyaan baru dapat dilakukan setelah nasabah selesai bicara, pengajuan pertanyaan diharapkan dengan bahasa yang baik singkat dan jelas.
5. Jangan marah dan mudah tersinggung cara bicara sikap atau nada bicara jangan sekali-kali menyinggung nasabah.
6. Jangan mendebat nasabah, jika ada hal-hal yang kurang disetujui usahakan beri penjelasan dengan sopan dan jangan sekali-kali berdebat atau memberikan argument yang tidak dapat diterima oleh nasabah.
7. Jasa sikap sopan, ramah dan selalu berlaku tenang.
8. Jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya.
9. Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu.⁴⁶

5. Pelayanan Dalam Islam

Dalam berbisnis dilandasi oleh dua hal pokok kepribadian yang amanah dan terpercaya, serta mengetahui dan keterampilan yang bagus. Dua hal ini amanah dan ilmu sebagai berikut:

- a. **Shidiq** yaitu benar dan jujur, tidak pernah berdusta dalam melakukan berbagai macam transaksi bisnis. Larangan berdusta, menipu, mengurangi takaran timbangan dan mempermainkan kualitas akan menyebabkan kerugian yang sesungguhnya. Nilai shidiq disamping bermakna tahan uji, ikhlas serta memiliki kesinambungan emosional.

⁴⁶ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Loc. Cit

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. **Kreatif**, berani dan percaya diri. Ketiga hal itu mencerminkan kemauan berusaha untuk mencari dan menemukan peluang bisnis yang baru, prospektif, dan berwawasan masa depan, namun tidak mengabaikan prinsip kekinian. Hal ini hanya mungkin dapat dilakukan oleh seorang pebisnis memiliki kepercayaan diri dan keberanian untuk berbuat sekaligus siap menanggung berbagai macam resiko.
- c. **Amanah dan fathonah** merupakan kata yang sering diterjemahkan dalam nilai bisnis dalam manajemen dan bertanggung jawab, transparan, tepat waktu, memiliki manajemen bervisi, manajer dan pemimpin yang cerdas, sadar produk dan jasa, secara berkelanjutan.
- d. **Tablig** yaitu mampu berkomunikasi dengan baik, istilah ini juga diterjemahkan dalam bahasa manajemen sebagai supel, cerdas, deskripsi, tugas, delegasi wewenang, kerja tim, cepat tanggap, koordinasi, kendali, dan supervise.
- e. **Istiqomah** yaitu secara konsisten menampilkan dan mengimplementasikan nilai-nilai diatas walau mendapatkan godaan dan tantangan. Hanya dengan istiqomah peluang-peluang bisnis yang prospektif dan menguntungkan akan selalu terbuka lebar.⁴⁷

⁴⁷ Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah Dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2003), h, 56.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

F. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan

Saat ini perhatian terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan nasabah telah semakin besar kepada pada dasarnya tujuan dari suatu perusahaan adalah untuk menciptakan rasa puas pada nasabah.

Nasabah dapat didefinisikan sebagai orang atau badan hukum yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman.⁴⁸

Kepuasan nasabah merupakan fungsi dari presepsi terhadap ekspektasi dan kepuasan nasabah berbanding lurus dengan persepsi, artinya apabila persepsi nasabah terhadap produk dan jasa perbankan yang ditawarkan semakin tinggi maka semakin tinggi pulalah tingkat kepuasan yang dihasilkan.⁴⁹

Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan dengan kinerja atau hasil suatu produk dan jasa yang terhadap harapan-harapannya. Semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah, maka akan mendatangkan keuntungan yang semakin besar bagi perusahaan.⁵⁰

Kepuasan seorang pelanggan untuk setia atau beralih ke yang lain adalah jumlah dari banyak pertemuan kecil dengan perusahaan. Banyak perusahaan berhasil yang menaikkan harapan pembeli dan

⁴⁸ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta 2010), h, 189.

⁴⁹ Mangasa A Sipahutar, *Customer Focus Dalam Industry Perbankan*, (Bandung: Alfabeta, 2002), h, 65.

⁵⁰ *Ibid.*, h.15

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menghantarkan kinerja yang sesuai. Perusahaan ini menuju pada TCS “Total Customer Satisfaction”, kepuasan pelanggan sepenuhnya.⁵¹

Jadi, indikator kepuasan nasabah yang digunakan dalam penelitian ini adalah⁵²

- a) Kesesuaian harapan jasa.
- b) Kemudahan dalam memperoleh jasa.
- c) Ketersediaan untuk merekomendasikan kepada orang lain.

2. Pengukuran Kepuasan

Menurut Kotler pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui empat sarana, yaitu sebagai berikut:⁵³

- a) Sistem keluhan dan usaha

Artinya, seberapa banyak keluhan atau komplain yang dilakukan konsumen dalam satu periode, makin banyak berarti semakin kurang baik demikian pula sebaliknya.

- b) Survei kepuasan konsumen

Dalam hal ini perusahaan perlu secara berkala melakukan survey baik melalui wawancara maupun kuisioner tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan perusahaan tempat konsumen melakukan selama ini.

- c) Konsumen samaran

⁵¹ Philip Kotler dan A. B. Susanto, *Manajemen Pemasaran Di Indonesia*, (Edisi Pertama, Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2000), h. 52

⁵² Philip Kotler, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2003), h. 81.

⁵³ Kasmir, *Manajemen Perbankan, Op. Cit*, h. 265-266

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Perusahaan dapat mengirim karyawannya atau melalui orang lain untuk berpura-pura menjadi konsumen guna melihat pelayanan yang diberikan oleh karyawan secara langsung, sehingga terlihat jelas bagaimana karyawan melayani konsumen sesungguhnya.

d) Analisis mantan pelanggan

Dengan melihat catatan konsumen/pelanggan yang pernah menjadi konsumen guna mengetahui sebab-sebab nasabah kabur.

Sementara itu, menurut Richard F. Gerson untuk melakukan pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut.⁵⁴

- a) Mempelajari persepsi pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan.
- b) Menentukan kebutuhan, keinginan, persyaratan dan harapan pelanggan.
- c) Menutup segala kesenjangan yang ada.
- d) Memeriksa apakah peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan sesuai harapan atau tidak.
- e) Dengan mengukur peningkatan kinerja apakah membawa peningkatan laba.
- f) Mempelajari bagaimana akan melakukan sesuatu dan apa yang harus dilakukan kemudian.
- g) Menerapkan proses perbaikan yang berkesinambungan secara terus-menerus.

⁵⁴ *Ibid.*, h. 266-267.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Faktor-faktor Pendorong Kepuasan Nasabah

Berdasarkan literatur terdapat lima driver utama kepuasan pelanggan atau nasabah, yaitu:⁵⁵

a. Kualitas produk

Pelanggan akan merasa puas apabila membeli dan menggunakan produk yang ternyata memiliki kualitas yang baik.

b. Harga

Untuk pelanggan yang sensitif, harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena akan mendapatkan value of money yang tinggi. Bagi pelanggan yang tidak sensitif terhadap harga, komponen harga relatif tidak penting bagi mereka.

c. Kualitas Pelayanan (*service quality*)

Kualitas pelayanan sangat tergantung kepada tiga hal yaitu sistem, teknologi dan manusia.

d. Faktor Emosional

Untuk beberapa produk yang berhubungan dengan gaya hidup, seperti mobil, kosmetik dan pakaian, faktor emosional tempat yang penting untuk menentukan kepuasan pelanggan. Rasa bangga, percaya diri, simbol sukses, bagian dari kelompok orang penting dan sebagainya adalah contoh-contoh nilai emosional yang mendasari kepuasan pelanggan.

⁵⁵ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, Edisi Indonesia, (Jakarta: Erlangga, 2008), h. 54.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

e. Biaya dan Kemudahan

Pelanggan akan semakin puas apabila relatif murah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan. Peran driver pendorong kepuasan pelanggan tentunya tidak sama antara driver yang lain, masing-masing driver memiliki bobotnya masing-masing sesuai dengan industri perusahaan dan kebutuhan dari pelanggan yang dimilikinya.⁵⁶

3. Kepuasan Nasabah dalam Pandangan Islam

Islam mengajarkan kepada umatnya untuk saling tolong menolong dalam hal kebaikan antara satu dengan yang lainnya dan islam melarang untuk saling tolong menolong dalam hal kejahatan.

Dalam Al-Maidah ayat 2 dijelaskan:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحِلُّوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ وَلَا آمِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَنْتَعُونَ فَضْلًا مِنْ رَبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَا نَقَوْمٍ أَنْ صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَنْ تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi’ar-syi’ar Allah dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang had-nya, dan binatang-binatang qalaa-id dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari karunia dan keredhaan dari Tuhannya dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, maka bolehlah berburu, dan janganlah sekali-kali kebencianmu kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya kepada mereka, dan tolong-menolonglah kamu dalam mengerjakan kabajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong

⁵⁶ Ibid., h. 55-56.

dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah berat siksa-Nya."

Dalam menurut islam yang menjadikan tolak ukur dalam menilai kepuasan nasabah adalah standar syariah, kepuasan dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima.

Menurut pendapat Yusuf Qardhawi sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Maka sebuah perusahaan barang maupun jasa harus melihat kinerja perusahaannya yang berkaitan dengan sifat jujur, sifat amanah dan benar.⁵⁷

Sifat Jujur

Sifat jujur sebuah perusahaan harus menanamkan sifat jujur kepada seluruh personel yang terlihat dalam perusahaan tersebut.

1. Sifat Amanah

Amanah adalah mengambil hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak mengurangi hak Sifat amanah. Amanah adalah mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak mengurangi hak orang lain, baik berupa harga ataupun yang lainnya, dalam bergadag dikenali istilah menjual dengan amanah artinya

⁵⁷ Yusuf Qardhawi, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, (Jakarta, GIP, 1997), h, 178.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penjual menjelaskan ciri-ciri, kualitas dan harga barang dengan kepada pembeli tanpa melebih-lebihkannya.

Berdasarkan uraian tersebut, maka sebuah perusahaan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan antara lain dengan cara menjelaskan apa saja yang berkaitan dengan barang atau jasa yang akan dijualnya kepada pelanggan. Dengan demikian konsumen dapat mengerti dan tidak ragu dalam memilih barang atau jasa tersebut.

2. Benar

Berdusta dalam berdagang sangat dikecam dalam islam, terlebih lagi jika disertai dengan sumpah palsu atas nama Allah. Dalam hadist dari hakim bin Hazm disebutkan bahwa⁵⁸

عَنْ حَكِيمِ بْنِ حِزَامٍ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ الْبَيْعَانِ بِأَخْيَارٍ مَا لَمْ يَفْتَرِقَا فَإِنْ صَدَقَا وَبَيَّنَّا بُورِكَ لَهُمَا فِي بَيْعِهِمَا وَإِنْ كَتَمَا وَكَذَبَا مُحِقَّتْ الْبَرَكَةُ مِنْ بَيْعِهِمَا

Artinya “Dari Hakim bin Hizam bahwasahnya Rasulullah SAW bersabda, “pembeli dan penjual berhak memilih selama sebelum berpisah. Jika keduanya jujur dan berterus terang maka jual belinya mendapat berkah, dan jika keduanya menyembunyikan aib dan berbohong maka jual belinya terhapus dari berkah”. Sampai keduanya berpisah dan keduanya memilih selama tiga kali. (Sunan Abu Daud).

⁵⁸ Muhammad Nashiruddin Al-Albani, *Sunan Abu Daud*, Juz 53, h, 121.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah penulis lakukan, baik dari observasi ke Koperasi Syariah BMT Al Ittihad cabang Panam, penyebaran Angket maupun Wawancara, terhadap pengurus sebagai pelengkap data penulis lakukan pada lembaga Keuangan Koperasi Syariah BMT Al Ittihad cabang Panam maka Penulis menyimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan yang dilakukan karyawan BMT Al-Ittihad cabang panam meningkatkan kualitas keagamaan melalui syariat Islam. Dari hasil penelitian dengan menggunakan uji regresi linier sederhana, didapat jika harga $X = 40$, maka : $Y = 0,275 + 0,382 (40) = 15,555$ X naik 40 maka harga Y diprediksi akan naik juga sebesar 15,555. Jadi hubungan yang terjalin adalah hubungan positif. Jika harga X naik maka Harga Y akan ikut naik, sebaliknya jika harga X turun maka harga Y akan ikut turun.

Untuk hasil uji t diketahui bahwa terdapat pengaruh antara pelayanan terhadap kepuasan nasabah BMT Al-Ittihad cabang panam. Untuk koefisien korelasi sederhana menunjukan bahwa kontribusi pengaruh variabel independen (tingkat pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah) adalah sebesar 18,3%, sedangkan sisanya sebesar $100 - 18,3\% = 81,7\%$ dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini.

2. Adapun tinjauan Ekonomi Syariah terhadap tingkat pelayanan yang dilaksanakan di BMT Al-Ittihad Cabang Panam telah sesuai dengan kaedah Ekonomi Syariah.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan, maka penulis berusaha untuk memberikan saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi BMT Al-Ittihad Cabang Panam berdasarkan penelitian ini antara lain :

1. BMT Al-Ittihad Cabang Panam agar dapat memperhatikan kualitas pelayanannya yang baik ini selamanya, karena tingginya tingkat persaingan.
2. Untuk akademik penelitian ini diharapkan dilanjutkan oleh penelitian lain dengan objek dan sudut pandang yang berbeda sehingga dapat memperkaya khasanah Ekonomi Islam.
3. Dengan dilakukan penelitian ini, penulis berharap kepada nasabah BMT Al-Ittihad Cabang Panam dapat bekerja sama dengan Karyawan BMT Al-Ittihad Cabang Panam untuk sama-sama menjalankan aturan-aturan yang berlaku di BMT Al-Ittihad Cabang Panam agar tetap terjaga pelayanan dan kualitas yang baik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR PUSTAKA

- Andi. 2010. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Pustaka Media Grup.
- Amiliani dan Elu, Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan, 1995.
- Arif Abdul dan Ulfah Mariyah. 2010. *Kapita Selektra Ekonomi Islam Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Baharuddin Yusuf. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Di Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Brosur BMT Al-Ittihad Pekanbaru.
- Dokumen BMT Al-Ittihad Delima Pekanbaru.
- Hendri Tanjung, Didin Hafidudin. 2003. *Manajemen Syariah Dalam Praktik*. Jakarta: Gema Insani.
- Ikatan Bankir Indonesia. 2013. *Memahami Bisnis Bank*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Indra Putra. 2017. *Manajer BMT Al-Ittihad Delima Pekanbaru. Wawancara*.
- James G. Barnes. 2009. *Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*. Yogyakarta: Andi.
- Istianto. 2010. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gramedia.
- Juansyah Noor. 2012. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kasmir. 2008. *Pemasaran Bank*. Jakarta : Kencana Prenada Media Grup.
- Kasmir. 2012. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Servis*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kota Pekanbaru Dalam Angka 2018. Badan Pusat Statistik Kota Pekanbaru.
- M Nur Rianto Al Arif. 2010. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Mangasa A Sipahutar. 2002. *Customer Focus Dalam Industry Perbankan*. Bandung: Alfabeta.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dianggap mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Melayu S.P Hasibuan 2005. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Mebarok Saefuddin. 2015. *Ekonomi Manajerial dan Strategi Bisnis*. In Media.
- Muhammad. 2007. *Lembaga Keuangan Ekonomi Syariah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Muhammad. 2008. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. Muhammad Nashiruddin Al-Albani, *Sunan Abu Daud*, Juz 53 halaman tidak tertara.
- Nurul Huda dkk 2012. *Keuangan Publik Islam*. Jakarta: Kencana.
- Philip Kotler dan A. B Susanto. 2000. *Manajemen Pemasaran Di Indonesia*. Edisi Pertama, Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Philip Kotler. 2003. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2, Edisi Indonesia. Jakarta: Erlangga.
- Rangkuti Freddy. 2013. *Customer Service Satisfacion & call Center Berdasarkan ISO 9001*. Jakarta :PT Gramedia.
- Rifai George. 2012. *Prinsip-prinsip Pengelolaan Strategi Bisnis*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sofian Siregar. 2012. *Statistik Parametrik Untuk Peneitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual Dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soemitra Andri. 2009. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta : Kencana.. soemitra
- Soeyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono Fandi. 2005. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta:BPFE.
- Tatik Suryani.Sri Lestari. 2008. *Manajemen Koperasi*. Yogyakarta : Hak Cipta.
- www. Jobdese.net/job-dese/pengertian-dan-tugas-teller-bank.html
- <http://thedarkancokullujaba.blogspot.co.id/2010/12/kualitas-pelayanan-jasa-dalam.html> , diakses tanggal 23 Mei 2020 pukul 20.30 WIB.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran 1: Kuesioner

KUESIONER

Responden yang terhormat,

Nama saya Letna Sari Hasibuan, Saya adalah Mahasiswa S1 Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang sedang melakukan penelitian pada konsumen distro. Untuk itu, mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk berpartisipasi dalam mengisi kuesioner ini. Tidak ada jawaban SALAH dalam pengisian kuesioner ini dan identitas Bapak/Ibu akan kami rahasiakan. Atas bantuan Bapak/Ibu kami ucapkan banyak Terimakasih.

I. PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah pertanyaan dengan teliti dan pilihlah jawaban yang menurut Bapak/Ibu sesuai
2. Berilah tanda ceklis (✓) ataupun silang (X) pada jawaban yang paling sesuai menurut Anda.

Keterangan Jawaban :

Keterangan	Nilai
SS (Sangat Setuju)	4
S (Setuju)	3
TS (Tidak Setuju)	2
STS (Sangat Tidak Setuju)	1

II. IDENTITAS RESPONDEN

- a. Nama :
- b. Umur :
- c. Jenis Kelamin : Laki – Laki / Perempuan
- d. Pekerjaan :



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

KUESIONER PENELITIAN

1. Pelayanan Variabel (X)

No.	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	SS	S	TS	STS
	Pernyataan				
1.	Fasilitas ruangan (tempat duduk), AC, dan lain-lain) yang dimiliki oleh BMT Al-Ittihad membuat nyaman dalam bertransaksi				
2.	Bentuk gedung BMT Al-Ittihad layak dan nyaman digunakan				
3.	Sarana area tempat parkir BMT Al-Ittihad memadai				
4.	Ruangan pelayanan BMT Al-Ittihad bersih				
5.	Karyawan BMT Al-Ittihad berpenampilan rapi pada saat bekerja				
6.	Ketersediaan peralatan BMT Al-Ittihad yang modern				

No.	B.	SS	S	TS	STS
	Kehandalan (<i>reliabilty</i>) 3Pernyataan				
1.	Karyawan BMT Al-Ittihad dalam menangani nasabah memberikan kemudahan prosedur pelayanan kepada nasabah				
2.	Karyawan BMT Al-Ittihad mampu menyelesaikan setiap transaksi nasabah dengan cepat, tepat waktu				
3.	Karyawan BMT Al-Ittihad dalam memberikan pelayanan terkait dengan kecepatan administrasi sesuai dengan yang dijanjikan				
4.	Karyawan BMT Al-Ittihad dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan				
5.	Karyawan BMT Al-Ittihad menyampaikan jasa secara benar sejak awal transaksi				

No.	Daya Tanggap (<i>Responsivines</i>)	SS	S	TS	STS
	Pernyataan				
1.	Karyawan BMT Al-Ittihad selalu bersedia dalam melayani nasabah				
2.	Karyawan BMT Al-Ittihad selalu tanggap dalam melayani nasabah				
3.	Karyawan BMT Al-Ittihad memberikan layanan yang cepat bagi nasabah				
4.	Karyawan BMT Al-Ittihad selalu memberikan kesiapan untuk permintaan nasabah				

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No.	Jaminan (<i>Assurance</i>)				
	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Karyawab BMT Al-Ittihad mampu menjawab semua pertanyaan nasabah				
2.	Karyawan BMT Al-Ittihad yang menumbuhkan rasa percaya para nasabah				
3.	Karyawan BMT Al-Ittihad membuat nasabah merasa aman sewaktu melakukan transaksi				
4.	Karyawan BMT Al-Ittihad yang secara konsisten bersikap sopan dalam melayani nasabah				

No.	Perhatian (<i>Empaty</i>)	SS	S	TS	STS
	Pernyataan				
1.	Keryawan BMT Al-Ittihad sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan nasabah				
2.	Karyawan BMT Al-Ittihad memberikan perhatian secara individual kepada nasabah				
3.	Karyawan BMT Al-Ittihad memperlakukan nasabah secara ramah				
4.	Keryawan BMT Al-Ittihad memberikan kenyamanan pada saat jam kerja				

KUESIONER PENELITIAN

2. Kepuasan Nasabah Variabel (Y)

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
Islamic University of Sultan Syarif Hassan	Produk yang diberikan BMT Al-Ittihad berkualitas				
	Produk yang diberikan BMT Al-Ittihad memuaskan				
	Kualitas pelayanan yang diberikan BMT Al-Ittihad sesuai dengan yang diharapkan				
	Kualitas pelayanan yang diberikan BMT Al-Ittihad memuaskan				
	Nasabah merasa bangga bila menggunakan produk BMT Al-Ittihad				
	Nasabah merasa puas bila menggunakan produk BMT Al-Ittihad				
	Produk yang diberikan BMT Al-Ittihad pada penetapan harga relatif normal				
	Nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan BMT Al-Ittihad dan merekomendasikan kepada teman untuk menabung di BMT Al-Ittihad				



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Lampiran 2: Wawancara 1a

1. Bagaimana Tingkat Pelayanan di Koperasi Syariah BMT Al Ittihad dalam Kepuasan Nasabah?
2. Apa saja produk yang ditawarkan oleh koperasi Syariah BMT Al Ittihad?
3. Apa saja kendala yang dihadapi dalam melaksanakan Pelayanan di BMT Al-Ittihad?
4. Adakah memberikan hadiah kepada Anggota?
2. Adakah memberikan keringanan/tenggang waktu bagi Anggota yang telat bayar?
3. Apakah ada kegiatan Sosial Masyarakat Koperasi Syariah BMT Al Ittihad?
4. Apa kelebihan produk Koperasi Syariah BMT Al Ittihad?
5. Bagaimana sikap pengurus dalam melayani anggota Koperasi Syariah BMT Al-Ittihad?

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Responden Jumlah Nasabah Tingkat Pelayanan

	p1	p2	p3	p4	P5	P6	P1	P2	P3	P4	P5	P1	P2	P3	P4	P1	P2	P3	P4	P1	P2	P3	P4	P1	P2	P3	P4	total	X
1	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	81	
2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	79	
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	76	
4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	76	
5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	82	
6	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	80	
7	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	80	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72	
9	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	77	
10	4	4	4	4	3	3	4	3	3	1	2	4	3	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	76	
11	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	75	
12	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	82	
13	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	75	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	1	4	75	
15	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	65	
16	3	4	2	3	4	3	3	2	4	3	4	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	70	
17	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	76	
18	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	82	
19	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	77	
20	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	77	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	81	
22	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	76	
23	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71	
24	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	72	
25	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71	
26	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	81	
27	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	77	
28	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	79	
29	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	78	
30	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75	
31	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	74	
32	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	73	
33	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	72	
34	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77	
35	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	80	
36	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	71	
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	68	
38	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68	
39	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	75	
40	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	73	
41	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	2	2	65	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Kepuasan Nasabah

y1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	Total
3	3	4	3	3	4	3	4	27
4	4	4	3	3	4	3	3	28
4	3	3	3	3	3	4	3	26
4	3	3	3	3	3	3	4	26
3	3	3	3	4	4	3	4	27
4	3	4	3	4	4	4	3	29
3	4	3	3	4	3	3	3	26
3	3	3	3	4	3	3	4	26
3	3	3	3	3	2	4	4	25
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	4	4	4	3	4	3	28
3	3	4	3	4	3	4	3	27
3	3	3	3	3	4	4	4	27
3	4	3	3	3	3	3	3	25
2	3	4	3	2	3	2	3	22
4	3	3	3	3	4	3	3	26
4	4	3	3	3	3	4	4	28
3	3	3	3	3	4	4	4	27
3	3	3	3	3	4	4	4	27
4	3	4	3	3	3	3	4	27
4	4	4	3	3	3	4	4	29
4	4	4	3	3	4	4	4	30
4	3	4	3	3	3	3	3	26
4	3	3	3	3	4	3	3	26
4	4	3	4	3	3	3	3	27
2	4	3	3	3	3	3	4	25
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	4	4	4	3	3	3	4	28
4	4	3	4	3	3	3	3	27
4	3	3	4	3	4	3	3	27
4	3	3	4	3	3	2	3	25
3	3	2	3	4	4	3	2	24
4	3	2	3	3	3	1	3	22
4	3	3	4	4	3	4	4	29
4	3	3	3	3	3	3	3	25
4	3	3	3	3	3	3	3	25
4	3	3	3	3	4	4	4	28
4	3	3	3	3	3	3	3	25
4	3	3	3	3	2	3	2	23
4	3	2	3	3	3	2	4	24
4	4	3	3	3	4	3	4	28

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4	3	3	3	3	3	3	3	25
2	3	4	3	3	4	2	3	24
3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	3	3	3	4	3	4	3	26
3	4	3	3	3	3	3	3	25
3	3	3	4	3	3	3	3	25
3	3	4	4	3	3	3	4	27
4	3	4	3	3	3	3	4	27
4	3	3	3	3	3	4	3	26
4	4	4	3	3	3	3	3	27
4	3	4	3	4	3	4	3	28
4	4	4	4	3	4	3	4	30
4	3	3	3	4	3	4	3	27
4	4	4	4	4	4	3	3	30
4	3	3	3	3	4	4	3	27
4	4	3	3	3	3	4	4	28
4	4	4	3	3	3	3	3	27
3	3	3	3	3	4	4	4	27
4	4	3	3	3	3	2	3	25
3	4	3	3	3	3	3	3	25
3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	3	3	3	3	3	3	3	25



Lampiran 3 : Uji Validitas Variabel Tingkat Pelayanan

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	J
P1																								
Pearson Correlation	1	,411**	,297*	,151	-,072	,169	,207	,291*	,093	,013	-,096	,368**	,022	-,091	,022	-,027	-,171	,186	,184	,068	,129	,108	,085	,312*
Sig. (2-tailed)		,001	,016	,230	,571	,179	,097	,018	,460	,920	,446	,003	,860	,469	,860	,830	,173	,139	,142	,591	,304	,393	,500	,011
N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
P2																								
Pearson Correlation	,411**	1	,440**	,345**	,240	,381**	,260*	,341**	,391**	-,004	,037	,183	,287*	,173	,017	-,196	,026	,279*	,148	,141	,235	,132	,225	,568**
Sig. (2-tailed)	,001		,000	,005	,054	,002	,037	,005	,001	,976	,773	,145	,021	,167	,895	,118	,838	,024	,240	,264	,060	,295	,072	,000
N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
P3																								
Pearson Correlation	,297*	,440**	1	,403**	,416**	,360**	,263*	,409**	,468**	,067	,047	,330**	,381**	,292*	,124	-,396**	,113	,433**	,350**	,148	,268*	,251*	,515**	,720**
Sig. (2-tailed)	,016	,000		,001	,001	,003	,035	,001	,000	,597	,710	,007	,002	,018	,324	,001	,369	,000	,004	,238	,031	,043	,000	,000
N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
P4																								
Pearson Correlation	,151	,345**	,403**	1	,319**	,125	,243	,192	,286*	,144	,054	,164	,228	,075	,170	-,104	,204	,288*	-,040	,229	,316*	,324**	,171	,519**
Sig. (2-tailed)	,230	,005	,001		,010	,319	,051	,124	,021	,251	,669	,191	,068	,554	,176	,410	,103	,020	,753	,066	,010	,009	,174	,000
N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
P5																								
Pearson Correlation	-,072	,240	,416**	,319**	1	,293*	,125	,170	,259*	,074	,212	,006	,326**	,267*	-,019	-,080	,180	,212	,193	,062	,162	,289*	,270*	,494**
Sig. (2-tailed)	,571	,054	,001	,010		,018	,321	,177	,037	,559	,090	,959	,008	,031	,883	,528	,151	,090	,124	,621	,196	,020	,030	,000
N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
P6																								
Pearson Correlation	,169	,381**	,360**	,125	,293*	1	,264*	,399**	,390**	,158	,083	,059	,207	,019	-,035	-,221	-,029	,319**	,184	,109	-,042	,072	,135	,460**
Sig. (2-tailed)	,179	,002	,003	,319	,018		,033	,001	,001	,209	,511	,641	,097	,883	,782	,076	,816	,010	,142	,388	,739	,566	,283	,000
N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
P7																								
Pearson Correlation	,207	,260*	,263*	,243	,125	,264*	1	,311*	,221	-,175	-,042	,122	,312*	-,040	-,049	,101	,205	,187	,019	,129	,183	,184	,176	,396**
Sig. (2-tailed)	,097	,037	,035	,051	,321	,033		,012	,077	,162	,741	,332	,011	,750	,698	,421	,102	,136	,884	,306	,144	,142	,161	,001
N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
P8																								
Pearson Correlation	,291*	,341**	,409**	,192	,170	,399**	,311*	1	,341**	,205	-,060	,226	,203	,148	,203	-,090	,345**	,395**	,178	,182	,225	,066	,425**	,617**
Sig. (2-tailed)	,018	,005	,001	,124	,177	,001	,012		,005	,102	,633	,071	,106	,238	,106	,477	,005	,001	,156	,147	,072	,600	,000	,000
N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penerbitan karya ilmiah, penyusunan laporan
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tar



P9	Pearson Correlation	,093	,391**	,468**	,286*	,259*	,390**	,221	,341**	1	,190	,330**	,017	,249*	,277*	-,048	-,150	,208	,310*	,277*	,018	,312*	,178	,434**	,604**
	Sig. (2-tailed)	,460	,001	,000	,021	,037	,001	,077	,005		,129	,007	,895	,046	,025	,705	,234	,097	,012	,025	,889	,012	,156	,000	,000
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
P10	Pearson Correlation	,013	-,004	,067	,144	,074	,158	-,175	,205	,190	1	,539**	,182	-,019	,243	-,019	,057	-,002	,016	,057	-,216	-,011	,215	,120	,287*
	Sig. (2-tailed)	,920	,976	,597	,251	,559	,209	,162	,102	,129		,000	,148	,883	,051	,883	,654	,989	,902	,653	,083	,928	,086	,343	,021
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
P11	Pearson Correlation	-,096	,037	,047	,054	,212	,083	-,042	-,060	,330**	,539**	1	,141	,261*	,243	-,063	,061	,070	-,029	,147	-,039	,126	,290*	,226	,330**
	Sig. (2-tailed)	,446	,773	,710	,669	,090	,511	,741	,633	,007	,000		,264	,036	,052	,620	,630	,578	,821	,243	,755	,315	,019	,071	,007
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
P12	Pearson Correlation	,368**	,183	,330**	,164	,006	,059	,122	,226	,017	,182	,141	1	,441**	,264*	,172	-,184	,183	,219	,136	,011	,281*	,070	,157	,449**
	Sig. (2-tailed)	,003	,145	,007	,191	,959	,641	,332	,071	,895	,148	,264		,000	,034	,171	,141	,144	,080	,279	,929	,023	,582	,210	,000
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
P13	Pearson Correlation	,022	,287*	,381**	,228	,326**	,207	,312*	,203	,249*	-,019	,261*	,441**	1	,410**	,118		,215	,100	,034	,124	,217	,235	,227	,533**
	Sig. (2-tailed)	,860	,021	,002	,068	,008	,097	,011	,106	,046	,883	,036	,000		,001	,347	,002	,085	,429	,787	,325	,082	,059	,069	,000
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
P14	Pearson Correlation	-,091	,173	,292*	,075	,267*	,019	-,040	,148	,277*	,243	,243	,264*	,410**	1	,192	-,302*	,158	,165	,108	-,091	,273*	,063	,287*	,434**
	Sig. (2-tailed)	,469	,167	,018	,554	,031	,883	,750	,238	,025	,051	,052	,034	,001		,125	,015	,210	,189	,392	,472	,028	,619	,020	,000
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
P15	Pearson Correlation	,022	,017	,124	,170	-,019	-,035	-,049	,203	-,048	-,019	-,063	,172	,118	,192	1	-,006	,215	,213	,099	,294*	,153	-,024	,103	,261*
	Sig. (2-tailed)	,860	,895	,324	,176	,883	,782	,698	,106	,705	,883	,620	,171	,347	,125		,964	,085	,089	,431	,017	,223	,850	,416	,036
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
P16	Pearson Correlation	-,027	-,196		-,104	-,080	-,221	,101	-,090	-,150	,057	,061	-,184		-,302*	-,006	1	-,061	-,207	-,065	-,065	-,123	-,174	-,181	-,268*
	Sig. (2-tailed)	,830	,118	,001	,410	,528	,076	,421	,477	,234	,654	,630	,141	,002	,015	,964		,631	,098	,607	,604	,328	,165	,150	,031
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
P17	Pearson Correlation	-,171	,026	,113	,204	,180	-,029	,205	,345**	,208	-,002	,070	,183	,215	,158	,215	-,061	1	,185	,189	,075	,305*	,232	,192	,412**
	Sig. (2-tailed)	,173	,838	,369	,103	,151	,816	,102	,005	,097	,989	,578	,144	,085	,210	,085	,631		,141	,132	,551	,013	,063	,125	,001
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65

1. Diarhang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tar



P18	Pearson Correlation	,186	,279*	,433**	,288*	,212	,319**	,187	,395**	,310*	,016	-,029	,219	,100	,165	,213	-,207	,185	1	,448**	,340**	,368**	-,004	,377**	,561**
	Sig. (2-tailed)	,139	,024	,000	,020	,090	,010	,136	,001	,012	,902	,821	,080	,429	,189	,089	,098	,141		,000	,006	,003	,976	,002	,000
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
P19	Pearson Correlation	,184	,148	,350**	-,040	,193	,184	,019	,178	,277*	,057	,147	,136	,034	,108	,099	-,065	,189	,448**	1	,017	,114	,018	,275*	,369**
	Sig. (2-tailed)	,142	,240	,004	,753	,124	,142	,884	,156	,025	,653	,243	,279	,787	,392	,431	,607	,132	,000		,890	,368	,889	,027	,002
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
P20	Pearson Correlation	,068	,141	,148	,229	,062	,109	,129	,182	,018	-,216	-,039	,011	,124	-,091	,294*	-,065	,075	,340**	,017	1	,358**	,174	,346**	,337**
	Sig. (2-tailed)	,591	,264	,238	,066	,621	,388	,306	,147	,889	,083	,755	,929	,325	,472	,017	,604	,551	,006	,890		,003	,167	,005	,006
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
P21	Pearson Correlation	,129	,235	,268*	,316*	,162	-,042	,183	,225	,312*	-,011	,126	,281*	,217	,273*	,153	-,123	,305*	,368**	,114	,358**	1	,226	,461**	,528**
	Sig. (2-tailed)	,304	,060	,031	,010	,196	,739	,144	,072	,012	,928	,315	,023	,082	,028	,223	,328	,013	,003	,368	,003		,071	,000	,000
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
P22	Pearson Correlation	,108	,132	,251*	,324**	,289*	,072	,184	,066	,178	,215	,290*	,070	,235	,063	-,024	-,174	,232	-,004	,018	,174	,226	1	,144	,432**
	Sig. (2-tailed)	,393	,295	,043	,009	,020	,566	,142	,600	,156	,086	,019	,582	,059	,619	,850	,165	,063	,976	,889	,167	,071		,253	,000
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
P23	Pearson Correlation	,085	,225	,515**	,171	,270*	,135	,176	,425**	,434**	,120	,226	,157	,227	,287*	,103	-,181	,192	,377**	,275*	,346**	,461**	,144	1	,604**
	Sig. (2-tailed)	,500	,072	,000	,174	,030	,283	,161	,000	,000	,343	,071	,210	,069	,020	,416	,150	,125	,002	,027	,005	,000	,253		,000
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
	Pearson Correlation	,312*	,568**	,720**	,519**	,494**	,460**	,396**	,617**	,604**	,287*	,330**	,449**	,533**	,434**	,261*	-,268*	,412**	,561**	,369**	,337**	,528**	,432**	,604**	1
	Sig. (2-tailed)	,011	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,021	,007	,000	,000	,000	,036	,031	,001	,000	,002	,006	,000	,000	,000	
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65

1. Diarhang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tar



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Variabel Kepuasan Nasabah

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	J
Y1	Pearson Correlation	1	,134	,002	,119	,048	,024	,109	-,036	,385**
	Sig. (2-tailed)		,288	,991	,346	,702	,848	,386	,775	,002
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65
Y2	Pearson Correlation	,134	1	,255*	,230	-,015	,055	,008	,157	,438**
	Sig. (2-tailed)	,288		,041	,065	,905	,665	,951	,212	,000
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65
Y3	Pearson Correlation	,002	,255*	1	,242	,091	,150	,212	,192	,552**
	Sig. (2-tailed)	,991	,041		,052	,470	,232	,090	,126	,000
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65
Y4	Pearson Correlation	,119	,230	,242	1	,211	,089	,000	,100	,445**
	Sig. (2-tailed)	,346	,065	,052		,091	,480	1,000	,428	,000
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65
Y5	Pearson Correlation	,048	-,015	,091	,211	1	,150	,379**	-,039	,442**
	Sig. (2-tailed)	,702	,905	,470	,091		,234	,002	,756	,000
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65
Y6	Pearson Correlation	,024	,055	,150	,089	,150	1	,165	,236	,482**
	Sig. (2-tailed)	,848	,665	,232	,480	,234		,189	,059	,000
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65
Y7	Pearson Correlation	,109	,008	,212	,000	,379**	,165	1	,294*	,614**
	Sig. (2-tailed)	,386	,951	,090	1,000	,002	,189		,018	,000

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Ing-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

[illegible]



Lampiran 4: Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,834	31

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		65
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,84262183
Most Extreme Differences	Absolute	,109
	Positive	,109
	Negative	-,080
Test Statistic		,109
Asymp. Sig. (2-tailed)		,053 ^c

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS

Uji Regresi Sederhana

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	14,597	3,160		,000
	Tingkat Pelayanan	,156	,042	,428	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Uji T (Parsial)

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	14,597	3,160		,000
	Tingkat Pelayanan	,156	,042	,428	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Uji Determinasi R²

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,428 ^a	,183	,170	1,85719
a. Predictors: (Constant), Tingkat Pelayanan				



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran 5.

DOKUMENTASI



**Lokasi Tempat Penelitian, Koperasi Syariah BMT Al-Ittihad
Cabang Panam jl. Delima Kota Pekanbaru.**



**Pengisian Angket dengan Karyawan BMT Al-Ittihad
Cabang Panam.**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Pengisian Angket dengan Nasabah di BMT Al-Ittihad Cabang Panam.



Pengisian Angket dengan Nasabah di BMT Al-Ittihad Cabang Panam.



**Pengisian Angket dengan Nasabah di BMT Al-Ittihad
Cabang Panam.**



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBAR PENGESAHAN
PERBAIKAN SKRIPSI**

Skripsi dengan judul **“PENGARUH TINGKAT PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BMT AL-ITTIHAD CABANG PANAM PEKANBARU DITINJAU MENURUT EKONOMI SYARIAH”**,
yang ditulis oleh:

Nama : **LETNA SARI HASIBUAN**
NIM : **11625204122**
Program Studi : **Ekonomi Syariah**

Telah di perbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah
Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau,

Pekanbaru, 10 Agustus 2020
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag

Sekretaris
Madona Khairunisa, SE.I, ME, Sy

Penguji I
Muhammad Nurwahid, MA

Penguji II
Dr. Arisman, M.Sy

Mengetahui :
Kepala Bagian Akademik Kemahasiswaan dan Alumni
Fakultas Syariah dan Hukum

Jalinus, S.Ag

NIP. 19750801 200701 1 023

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



JURNAL HUKUM ISLAM

مجلة الأحكام الشرعية

Journal For Islamic Law

JL. H.R. Soebrantas No. 155 KM 18 Simpang Baru- Panam Pekanbaru 28293

Po. Box 1004 Telp (0761) 561645 Fax. (0761) 562052

www. Jurnalhukumislam.com email. admin@jurnalhukumislam.com

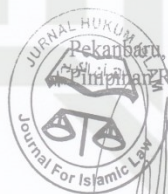
Hp. 081275158167 - 085213573669

SURAT KETERANGAN

Pengelola jurnal Hukum Islam dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : LETNA SARI HASIBUAN
 NIM : 11625204122
 Jurusan : EKONOMI SYARIAH
 Judul : TINGKAT PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
 NASABAH DI BMT AL-ITTIHAD CABANG PANAM
 PEKANBARU DITINJAU MENURUT EKONOMI
 SYARIAH
 Pembimbing : Madona Khairunnisa, ME.Sy.

Nama tersebut diatas telah menyerahkan jurnal Skripsi sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan.



Pekanbaru, 20 Agustus 2020
 Pimpinan Redaksi,

M. Alpi Syahrin, SH., MH., CPL
 NIP. 19880430 201903 1 010

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM**

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SYARIAH AND LAW

Jl. H.R. Soebrandt No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-561645
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: rektor@uin-suska.ac.id

**PENGESAHAN PERBAIKAN SEMINAR PROPOSAL
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**


Proposal dengan judul Pengaruh Tingkat Pelayanan di Koperasi Syariah Terhadap
Kepuasan Nasabah BMT Al-ittihad Cabang Panam Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi
Syariah, ditulis oleh saudari :


Nama : Letna Sari Hasibuan
NIM : 11625204122
Program Studi : Ekonomi Syariah
Diseminarkan pada : 28 November 2019
Hari / Tanggal : Kamis, 28 November 2019
Narasumber : Dr.Amrul Muzan, M.Ag

Telah diperbaiki sesuai dengan saran narasumber seminar proposal mahasiswa
Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Kepala Bagian Tata Usaha
Fakultas Syariah dan Hukum

Pekanbaru,
Narasumber


Erni, S.Sos, MM
NIP. 19680226 199103 2 002


Dr.Amrul Muzan, M.Ag
NIP.19770227 200312 1 002

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARI'AH & HUKUM**

كافة الشريعة والقانون

FACULTY OF SYARI'AH AND LAW

Jl. H. R. Soebrandt No. 155 KM. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.I/PP.00.9/256/2020
Sifat : Biasa
Lamp. : 1 (Satu) Proposal
Hal : **Mohon Izin Riset**

Pekanbaru, 09 Januari 2020

Kepada
Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Provinsi Riau

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum
Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

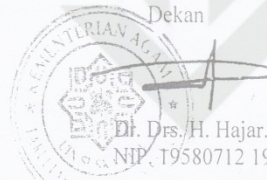
Nama : LETNA SARI HASIBUAN
NIM : 11625204122
Jurusan : Ekonomi Syariah S1
Semester : VII (Tujuh)
Lokasi : Koperasi Syariah BMT Al-Ittihad

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul
:PENGARUH TINGKAT PELAYANAN KOPERASI SYARIAH TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DI BMT AL-ITTIHAD CABANG PANAM PEKANBARU DITINJAU
MENURUT EKONOMI SYARIAH

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai
tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan
memberikan izin guna terlaksanya riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.

a.n. Rektor
Dekan



Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag.
NIP. 19580712 198603 1 005

Tembusan :
Rektor UIN Suska Riau

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARI'AH & HUKUM**

**كلية الشريعة و القانون
FACULTY OF SYARI'AH AND LAW**

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : Un.04/F.I/PP.01.1/858/2020

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini
menerangkan bahwa :

Nama : LETNA SARI HASIBUAN
N I M : 11625204122
Jurusan : EKONOMI SYARIAH

Telah Lulus :

UJIAN KOMPREHENSIF

Yang diselenggarakan pada tanggal : **31 DESEMBER 2019**

Demikianlah Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Pekanbaru, 11 Februari 2020

Dekan,



DR. Drs. H. Hajar, M.Ag
NIP 195807121986031005

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dedy Wahyudy
 Jabatan : Pimpinan Cabang Panam
 Alamat : Jl. Delima No.138 Kel. Delima Tampan, Kota Pekanbaru.

Dengan ini menerangkan bahwa Mahasiswa yang beridentitas :

Nama : Letna Sari Hasibuan
 NIM : 11625204122
 Program Studi : Ekonomi Syariah
 Alamat : Syariah dan Hukum
 Sekolah/Univ. : UIN SUSKA RIAU

Telah selesai melakukan penelitian di BMT Al-Ittihad Cabang Panam Pekanbaru.
 Terhitung mulai tanggal 1 Februari s/d 19 Juni 2020 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan Skripsi/Tesis/Disertasi/ Penelitian yang berjudul: **“Pengaruh Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT Al-Ittihad Cabang Panam Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah.”**

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sepenuhnya.

Pekanbaru, 18 Juni 2020



Dedy Wahyudy

Pimpinan Cabang Panam

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU
 Email : dpmtsp@riau.go.id Kode Pos : 28126



REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/29681
 TENTANG

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.I/PP.00.9/256/2020 Tanggal 9 Januari 2020**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

- | | |
|----------------------|---|
| 1. Nama | : LETNA SARI HASIBUAN |
| 2. NIM / KTP | : 11625204122 |
| 3. Program Studi | : EKONOMI SYARIAH |
| 4. Jenjang | : S1 |
| 5. Alamat | : PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : PENGARUH TINGKAT PELAYANAN KOPERASI SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BMT AL-ITTIHAD CABANG PANAM PEKANBARU DITINJAU MENURUT EKONOMI SYARIAH |
| 7. Lokasi Penelitian | : KOPERASI SYARIAH BMT AL-ITTIHAD |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 15 Januari 2020



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :
 Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

DINAS PENANAMAN MODAL DAN
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 PROVINSI RIAU

Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Pimpinan BMT AL-ITTIHAD
3. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

RIWAYAT HIDUP PENULIS



Penulis bernama **Letna Sari Hasibuan**, lahir di Sialang Napa pada Tanggal 04 April 1997, merupakan anak ke 8 dari 8 bersaudara, buah kasih dari Pasangan Ayahanda “**Johor Hasibuan (Alm)**” dan Ibunda “**Hj. Sitiria Tanjung**”, hingga saat ini Penulis telah melewati jenjang Pendidikan **SDN 02 Suganyal**, kabupaten Dolok Sigompulan, 2004 dan selesai pada tahun 2010, kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke Pondok Pesantren **Daarul Muhsinin**, Janjimanahan Kawat, Labuhan Batu, Sumatra Utara. Pada tahun 2010 selesai pada tahun 2016.

Selanjutnya pada tahun yang sama meneruskan pendidikan di Perguruan Tinggi **Universitas Islam Negeri Sultan Syarif kasim Riau** pada **Fakultas Syariah dan Hukum Jurusan Ekonomi Syariah** pada tahun 2016, lulus pada tahun 2020, dengan Judul Skripsi: “**Pengaruh Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bmt Al-Ittihad Cabang Panam Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah**”. Dengan menyandang gelar **Sarjana Ekonomi Syariah (SE)**. Penulis juga pernah aktif diberbagai organisasi dan komunitas diantaranya Himpunan Mahasiswa Islam (HMI), Ikatan Alumni Daarul Muhsinin (IADM), Himpunan Mahasiswa Padang Lawas Utara (HIMA PALUTA).

UIN SUSKA RIAU